



Instituto de Geografia
e Ordenamento do Território
UNIVERSIDADE DE LISBOA



Universidade de Lisboa
Instituto de Geografia e Ordenamento do Território
Faculdade de Letras
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

O turismo nos bairros históricos de Lisboa: impactes na Comunidade Local

Filipa Duarte Pinto Vieira

Dissertação de Mestrado orientada
pelo Prof. Doutor José Manuel Henriques Simões

Mestrado em Turismo e Comunicação

2018



Instituto de Geografia
e Ordenamento do Território
UNIVERSIDADE DE LISBOA



Universidade de Lisboa
Instituto de Geografia e Ordenamento do Território
Faculdade de Letras
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

O turismo nos bairros históricos de Lisboa: impactes na Comunidade Local

Filipa Duarte Pinto Vieira

Dissertação de Mestrado orientada
pelo Prof. Doutor José Manuel Henriques Simões

Mestrado em Turismo e Comunicação

2018

“The moment you doubt whether you can fly, you cease for ever to be able to do it.”

J. M. Barry (1911), *Peter Pan*

Agradecimentos

A conclusão desta dissertação não teria sido possível sem a participação e apoio de várias pessoas e entidades, que se prontificaram a contribuir para a conclusão deste estudo, direta ou indiretamente. A todos eles devo o maior obrigado do mundo, com especial destaque às seguintes pessoas:

- Ao Professor José Manuel Henriques Simões, o meu orientador nesta dissertação, pela constante presença e aconselhamento ao longo de todo este percurso. Nunca me faltou sinceridade na sua opinião e inteligência e perspicácia nas suas respostas;
- A todos os entrevistados das Juntas de Freguesia da Misericórdia, Santa Maria Maior e Estrela; e à Dr.^a Teresa Nunes da Câmara Municipal de Lisboa. Todos mostraram a maior disposição em colaborar e o melhor entusiasmo no tema do estudo;
- Aos residentes e comerciantes dos bairros históricos de Lisboa, que me abriram as suas portas e participaram em tão extensos inquéritos de livre vontade com o único intuito de me auxiliar na recolha de informação. É por eles e para eles que fiz esta tese;
- A todos os docentes que fizeram parte da minha vida académica nos últimos três anos e que se mostraram sempre dispostos a partilhar comigo as suas opiniões e experiências, quando constantemente os abordei para segundas e terceiras opiniões sempre que me surgiu uma dúvida ou uma mera insegurança;
- A todos os meus amigos e colegas, que tanto fizeram por mim no último ano. Às horas que não se cansaram de ouvir-me falar sobre este assunto e ainda contribuíram com os seus próprios conselhos e palavras de motivação;
- Um destaque especial para o Diogo Natividade, pelas noites passadas ao computador comigo, esta tese é quase tanto tua quanto minha. Para o Rui Agrião, pelo apoio incansável e pela ajuda experiente, é um prazer seguir os teus passos. Para o João Victor Martins, que foi o meu pilar para eu me poder dedicar inteiramente a esta tarefa. Para a Sara Brites, pela constante dedicação em zelar por mim e pela minha saúde nas alturas de mais trabalho. Para Carolina Ramos, Ana Carvalho, Catarina Rodrigues, Márcio Marques, Michael Wentker e muitos mais, por estarem cá para mim quando eu não consegui estar lá para eles;
- À minha família, nomeadamente à minha mãe, Isabel Pinto Vieira, cujas conquistas profissionais e pessoais sempre me inspiraram a tentar ser – pelo menos metade de – a mulher extraordinária que ela é; aos meus avós, Albina Pinto e Henrique Natividade, que sempre foram os meus maiores fãs e as únicas pessoas que lerão este livro por amor e não por obrigação; ao meu irmão, Afonso Miguel, que isto lhe encha de orgulho e que faça de mim uma irmã ainda mais fixe do que já sou.

A todos a minha devoção e profunda gratidão. Espero fazermos a todos justiça.

Resumo

O objetivo deste estudo é avaliar a situação atual da comunidade local dos bairros típicos da zona histórica de Lisboa, relativamente ao fluxo turístico acentuado que se tem vindo a desenvolver na região nos últimos anos. Completou-se a análise de estudos anteriores sobre o novo tipo de turismo, as suas características e como este se refletiu em outras cidades europeias e pode estar – ou vir a – influenciar o fenómeno hoje visível na capital do país. É então feito o cruzamento entre os resultados da investigação e os conhecimentos estudados sobre os conceitos de turismo na atualidade, como o novo tipo de turista mundial, o turismo urbano sustentável e todas as diferentes características do turismo de baixo custo, como a economia de partilha e o mercado de comunidade.

Para tal, realizou-se pesquisa tanto qualitativa quanto quantitativa na forma de questionários aos residentes e comerciantes da área e entrevistas a diversas entidades governamentais com contacto e influência administrativa direta sobre este espaço geográfico. As questões endereçadas nesta parte de recolha de informação concentraram-se não só em situações diretamente relacionadas com o sector turístico, mas também tiveram em atenção as condições sociais e económicas que caracterizam esta população. Isto porque alguns destes bairros são geralmente associados a certos problemas urbanos que já foram extensamente analisados, como a questão da gentrificação e da degradação do edificado e do espaço público no geral.

Torna-se assim necessário o compreender o impacto positivo e negativo do fenómeno turístico na região através das novas dinâmicas que este introduz e também através das consequências da sua injeção numa área com vivências, experiências e características muito próprias e já muito enraizadas.

Os resultados aqui recolhidos e discutidos vieram ao encontro das principais questões que esta dissertação pretendia responder, mas ainda assim podem ser considerados um estudo muito básico devido à amostra reduzida, restringida pela calendarização desta tese. Contudo, os seus resultados permitem determinar as principais preocupações dos residentes e as medidas tomadas tanto por parte das comunidades locais como por parte das entidades responsáveis para garantir a sustentabilidade deste novo componente da vida típica de Lisboa.

Palavras-chave: Perfil do turista; turismo de baixo custo; zona histórica de Lisboa, turismo sustentável

Abstract

The aim of this study is to evaluate the current situation of the local communities on the typical neighbourhoods of the historical part of Lisbon, considering the accentuated turistic flow we see developing in this region over the last few years. An analysis of former studies regarding the new type of tourism, its characteristics and how it reflected on other european cities was conducted in order to understand how it can be – or eventually will be – influencing the phenomena we see now on the country's capital. The results of the investigation were cross-referenced with the previously studied knowledge of new concepts, such as tourism nowadays, the new type of world tourist, the sustainable urban tourism and all the diferente components of low-cost tourism, such as the sharing economy and the community market.

In order to make this possible, both qualitative and quantitative research was conducted in the shape of surveys for local residents and sellers. Interviews to several diferent government entities who have direct contact or administrative influence over the study area where also organized. The questions presente in this section of information gathering focused not only in matters directly linked to the tourism industry, but also had into consideration the social and economical conditions that distinguish this population. The reason behind it being that some of these neighborhoods are usually linked to certain urban problems which have already been extensely analysed by other authors. For example, the gentrification issue and the deterioration of the buildings and public áreas.

This means that it is necessary to understand the positive and the negative impact the tourism phenomeno in this área not only regarding the new dinamics it introduces but also regarding the consequences of it's injection in a space with a very rotted community with very particular life experiences and ways of living.

The results shown and discussed here do answer all of the main questions this paper wants to answer. However it can still be considered a very premature study due to the small sample of inquiries which was, on their end, restricted by the time on which one could invest on this thesis. Nevertheless, the results determine the main concerns of the population, as well as all of the measures being taken into action by the local communities as well as the local responsible entities. All this in order to sustain this new part of the typical like of Lisbon.

Keywords: Tourist profile; low-cost tourism; Lisbon's historical city center; sustainable tourism

Índice

Índice de Figuras	15
Introdução	17
Capítulo I – Revisão da Literatura.....	20
1.1. O Turismo: breves notas	20
1.1.1. O turismo na atualidade: relevância económica e societal	21
1.2. Características do turismo atual	22
1.2.1. Economia de Partilha e Mercado Comunidade.....	23
1.2.2. Globalização e Novas Tecnologias	25
1.2.3. Apartamentos Turísticos – Airbnb.....	25
1.2.4. Hostels – O Alojamento de Baixo-Custo.....	28
1.2.5. Companhias Aéreas de Baixo-Custo.....	30
1.3. O perfil dos turistas na atualidade.....	32
1.3.1. O novo turista mundial.....	32
1.3.2. Os turistas e Lisboa	34
1.4. O turismo urbano e sustentabilidade	36
1.5. Os bairros históricos e o turismo.....	37
1.5.1. Bairros históricos de Lisboa e o desenvolvimento do turismo	38
1.5.2. As mudanças recentes dos bairros históricos de Lisboa: reabilitação, gentrificação, multiculturalidade e coexistência.....	41
□ Do binómio gentrificação/turismo	42
□ Da multiculturalidade e autenticidade dos bairros históricos	43
□ Da coexistência entre residentes, trabalhadores e visitantes.....	44
1.6. Notas conclusivas.....	46
Capítulo II – Metodologia de Investigação	47
2.1. Delimitação do Espaço.....	47
2.1.1. Junta de Freguesia da Misericórdia.....	50
2.1.2. Junta de Freguesia de Santa Maria Maior.....	51
2.1.3. Junta de Freguesia da Estrela	52
2.2. Residentes por Bairro.....	53
2.3. Entrevistas	54
2.4. Questionários	56
2.4.1. A residentes	56
2.4.2. A comerciantes.....	57
Capítulo III – Análise da Informação.....	59
3.1. Dados gerais dos questionários	59
3.2. Dados dos questionários a residentes e comerciantes	62
3.2.1. Bairro de Alfama.....	62
3.2.2. Bairro da Mouraria.....	65
3.2.3. Bairro Alto	69
3.2.4. Bairro da Bica	72
3.2.5. Restante área histórica	77

3.3. Dados das entrevistas a responsáveis/técnicos autárquicos	80
3.3.1. Junta de Freguesia de Santa Maria Maior	80
3.3.2. Entrevista à Junta de Freguesia da Misericórdia.....	82
3.3.3. Entrevista à Junta de Freguesia da Estrela	84
3.3.4. Entrevista à Câmara Municipal de Lisboa	86
Capítulo IV – Discussão dos resultados	88
4.1. Concretização dos objetivos e questões da tese	88
4.1.1. Situação turística atual da cidade de Lisboa: impactes negativos na comunidade local.....	88
4.1.2. Posição das entidades governamentais responsáveis	89
4.1.3. Medidas de prevenção e melhorias em desenvolvimento e em execução presentemente	91
4.1.4. Situação turística atual: impactes positivos na comunidade local	92
4.1.5. Vantagens do crescimento turístico na região.....	93
4.1.6. Previsões e expectativas futuras do turismo nos bairros históricos	94
4.2. Notas conclusivas.....	96
Capítulo V – Conclusão e Considerações Finais.....	97
Bibliografia.....	103
Anexos	108

Índice de Figuras

Figura 1: Mapa da Zona do Centro Histórico, (Câmara Municipal de Lisboa, 2017).	40
Figura 2: Tira de Banda Desenhada Intitulada “A Vida Em Rosa” do Jornal Rosa Maria (Saraiva, 2015).	41
Figura 3: Mapa da região da Misericórdia conforme visto na Carta Administrativa Oficial de Portugal (CAOP, 2016). Editado.	50
Figura 4: Mapa da região de Santa Maria Maior, conforme visto na Carta Administrativa Oficial de Portugal (CAOP, 2016). Editado.	51
Figura 5: Mapa da região da Estrela, conforme visto na Carta Administrativa Oficial de Portugal (CAOP, 2016). Editado.	52
Figura 6: Género dos residentes	59
Figura 7: Nacionalidade dos residentes	59
Figura 8: Idade dos residentes	60
Figura 9: Nível de escolaridade dos residentes	60
Figura 10: Anos de existência do negócio no bairro	61
Figura 11: Nacionalidade dos comerciantes	61
Figura 12: Nacionalidade da maioria dos clientes	61
Figura 13: Local de residência dos comerciantes	61
Figura 14: Público alvo dos negócios	62
Figura 15: Alterações realizadas para atrair clientes estrangeiros	62
Figura 16: Actividades realizadas pelos residentes no bairro de Alfama e dificuldades em realizá-las devido ao turismo	62
Figura 17: Problemas presentes no bairro de Alfama e intensificação dos mesmos devido ao turismo	63
Figura 18: Actividades realizadas pelos residentes no bairro da Mouraria e dificuldades em realizá-las devido ao turismo	65
Figura 19: Melhorias reconhecidas pelos residentes da Mouraria e crença de que estas são direccionadas ao turista	66
Figura 20: Problemas presentes no bairro da Mouraria e intensificação dos mesmos devido ao turismo	67
Figura 21: Tempo de existência dos negócios na Mouraria e o seu respectivo público-alvo	68
Figura 22: Melhorias reconhecidas pelos residentes do Bairro Alto e crença de que estas são direccionadas ao turista	69
Figura 23: Actividades realizadas pelos residentes no Bairro Alto e dificuldades em realizá-las devido ao turismo	70
Figura 24: Problemas presentes no Bairro Alto e intensificação dos mesmos devido ao turismo	70
Figura 25: Público-alvo dos negócios no Bairro Alto e nacionalidade dos clientes dos mesmos	72
Figura 26: Actividades realizadas pelos residentes da Bica e dificuldades em realizá-las devido ao turismo	73
Figura 27: Melhorias reconhecidas pelos residentes da Bica e crença de que estas são direccionadas ao turista	74
Figura 28: Problemas presentes na Bica e intensificação dos mesmos devido ao turismo	75
Figura 29: Tempo de existência dos negócios da Bica no bairro, nacionalidade dos clientes dos mesmos e local de residência dos comerciantes	76
Figura 30: Actividades realizadas pelos residentes da restante área histórica e dificuldades em realizá-las devido ao turismo	77
Figura 31: Melhorias reconhecidas pelos residentes da restante área histórica e crença de que estas são direccionadas ao turista	78
Figura 32: Problemas presentes na restante área histórica e intensificação dos mesmos devido ao turismo	79

Introdução

Esta tese foi desenvolvida no âmbito do Mestrado de Turismo e Comunicação, curso interinstitucional realizado entre o Instituto de Geografia e Ordenamento do Território, a Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril e a Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa. Tem como tema o turismo em certos bairros históricos da cidade de Lisboa, com incidência nos efeitos positivos e negativos para comunidade residente nos referidos espaços.

Nos últimos anos, o país observou um desenvolvimento turístico extremamente acelerado e inesperado, e embora tivesse sido possível acompanhar o dito crescimento com uma igualmente crescente oferta comercial e de acomodação, não foi possível antecipar este fenómeno e determinar atempadamente as áreas que seriam afetadas pelo mesmo.

Este estudo reporta-se somente a Lisboa, uma vez que esta cidade mostrou ser o principal foco de interesse do fluxo de turistas que escolheu Portugal como o seu novo destino de férias. Como capital, é o centro político e económico do país, detém um enorme e importante património histórico, um denso espaço habitacional por metro quadrado, comércio e serviços variados, uma boa rede de estradas e transportes, e até um aeroporto estrategicamente localizado, tanto no acesso à cidade, como no que respeita à sua posição privilegiada no trânsito aéreo europeu. Por tudo isto, Lisboa mostrou ser uma fonte de qualidades que corresponde aos principais desejos e necessidades dos atuais viajantes.

Acrescem ainda as suas características a nível cultural e natural, que possibilitam uma gama variada de tipos de oferta turística, desde turismo histórico, turismo comercial, turismo rural, turismo de sol e praia, entre outros. E, devido ao seu espaço geográfico reduzido, possibilita ainda um curto tempo de deslocação, para o turista que não queira limitar-se aos contornos citadinos.

Existem diversos motivos que podemos apontar e que justificam o elevado interesse na cidade, como destino de férias. Mais importante do que as condições favoráveis ao turismo previamente existentes, são as alterações que se podem presenciar atualmente para garantir o fluxo contínuo de visitantes e para acomodar as grandes massas populacionais que se observam pelas vias públicas, estabelecimentos comerciais e espaços culturais da capital.

A par do crescimento turístico, verificou-se igualmente uma expansão do alojamento turístico e da oferta comercial e cultural, que resultou num aproveitamento de áreas degradadas e abandonadas. Somaram-se outras vantagens, como a migração de população rejuvenescida para áreas citadinas outrora envelhecidas, maior segurança e qualidade de vida em zonas de precaridade económica e social, maior investimento económico na cidade, tanto pelo Estado como pelo sector privado, motivando ainda mais a circulação de capital.

Estes foram alguns dos benefícios mais visíveis que o sector trouxe à cidade de Lisboa, que prosperou em virtude desta injeção de interesse turístico na região. Contudo, nem todos os aspectos são positivos e conjuntamente começou a observar-se um gradativo de problemas, que acompanharam o intenso crescimento em redor deste fenómeno.

Ao mesmo tempo que se verificou um melhoramento de zonas urbanas com diversas complicações sociais e económicas, também se constatou uma maior preocupação com as necessidades e satisfação do turista, em detrimento do que seria importante para as pessoas aí residentes.

Todos os aspetos mencionados para justificarem o fenómeno turístico e as suas possíveis vantagens e desvantagens, já foram previamente analisadas por diversos autores que avaliaram as flutuações fruto deste sector. No entanto, algumas análises são especulativas, pois a situação atual de Portugal assemelha-se ao que aconteceu noutras cidades turísticas europeias, como é o caso de Veneza e de Barcelona, permitindo assim reproduzir aspetos já observados e estudados.

Contudo, são ainda poucos os estudos que avaliam a questão a um nível exclusivamente nacional e, existem diversos fatores que diferenciam Lisboa das restantes capitais europeias e que podem afetar, direta ou indiretamente, o atual fluxo do turismo na região. Esse motivo só por si já justifica a necessidade de uma investigação mais aprofundada, mas não foi a razão exclusiva pela qual se definiu o tema deste trabalho.

Foi também tida em conta a fragilidade socioeconómica dos bairros históricos de Lisboa. Estes já foram alvo de diversos estudos e ensaios, devido às inúmeras características que lhes são associadas: desde os traços urbanísticos como as ruas estreitas e labirínticas, os difíceis acessos pedonais e de viaturas, que originaram alguns dos transportes públicos mais icónicos da cidade, os prédios e as calçadas de traço tradicional, que evocam claramente a cultura portuguesa, até às peculiaridades mais intrinsecamente ligadas aos seus residentes, como um desenvolvimento rico em termos culturais e do património histórico, bem como, uma população multicultural originária de um longo ciclo de gentrificação na região.

A comunidade altamente enraizada no espaço geográfico considerado o centro histórico de Lisboa é já conhecida há muito tempo, mesmo antes do turismo se começar a mostrar na zona, devido a variados problemas originários destes contextos que são tão característicos. São exemplos disso o envelhecimento da população, que aí se fixou e que não se expandiu; a consequente falta de poder de compra de uma percentagem elevada de residentes pensionistas; o choque cultural entre microculturas que aí coabitam; a degradação de um espaço urbano pouco aproveitado na rotina dos seus habitantes; as questões de segurança, vandalismo e outras ilegalidades que têm tendência a surgir em espaços deste género.

Estes são apenas alguns dos aspectos já estudados relativamente aos bairros históricos da cidade e, nesse sentido, esta tese surge como uma forma de fundir a informação já recolhida em relação ao turismo e relativamente ao espaço urbano e social que caracteriza esta zona da cidade, procurando compreender como ambos estão a interagir atualmente.

É importante compreender não só o impacto geral que o turismo está a ter nas pessoas que por ele são afetadas todos os dias, como se torna essencial desvendar qual destas duas frentes se mostra mais influenciada, positiva ou negativamente. Ou seja, compreender se os problemas atuais desta população influenciam o tipo de turismo que se faz aí, ou se é o turismo que está a alterar a maneira de viver da comunidade.

Ainda assim, é importante relembrar mais uma vez que o foco desta análise é a população local e não o turista. Isto porque o turista, enquanto unidade singular, é um indivíduo que mesmo sofrendo as consequências positivas e negativas deste fenómeno, é um habitante temporário do espaço em questão.

As pessoas com residência permanente nos bairros, que por sua vez constituem o alvo diário desta nova realidade, usufruem das vantagens trazidas pelo turismo, mas também são afetadas pelos aspetos negativos que influenciam as suas vivências e interferem nas suas rotinas.

Enquanto habitante de um dos bairros focados nesta tese e, também, enquanto trabalhadora na área do turismo em outra das freguesias que faz parte da área central deste estudo, toda esta nova realidade é algo que não me passa despercebido. A minha ligação pessoal e íntima para com este assunto é assim outro dos fatores decisivos para a escolha deste tema.

Em suma, são objetivos principais desta tese: compreender a situação atual do turismo no país, analisar as condições e estilos de vida presentes nos bairros históricos e comparar a influência que um tem no outro, dando ainda assim maior atenção e importância à comunidade local, às suas necessidades, preocupações e expectativas para o futuro.

A tese está dividida em quatro capítulos principais: a revisão da literatura, para uma compreensão mais aprofundada de todos os aspectos relevantes a este estudo, que já foram previamente analisados; a metodologia, de maneira a definir os métodos de investigação e recolha utilizados no âmbito deste estudo; a análise dos resultados, no sentido de examinar as diversas informações recolhidas e como estas se traduzem em respostas específicas para as questões que se levantaram; e a discussão dos resultados, como forma de avaliação da validade, relevância e importância desta tese para a compreensão dos tópicos aqui discutidos e para auxiliar futuros desenvolvimentos nesta mesma área de estudo.

É ainda fundamental reconhecer as restantes partes que compõem esta tese, como a parte da conclusão, um momento final de análise e apreciação de todo o trabalho anteriormente realizado, da informação recolhida e apresentada, da investigação realizada e das expectativas para futuros desenvolvimentos nesta área de estudo. Os diversos documentos, tabelas e media desenvolvidos e criados ao longo desta pesquisa, estão agrupados em forma de anexo na parte final do trabalho, para um fácil acesso ao leitor dos mesmos.

Capítulo I – Revisão da Literatura

A revisão da literatura deve começar, primeiramente, por alguns conceitos base. A compreensão do tema desta tese depende de vários aspetos e temáticas diferentes dentro do sector turístico. Não só isso, como é necessário abordar também um pouco da história do seu desenvolvimento, quer a nível nacional ou internacional, para uma análise correta da situação atual. Só assim será possível fazer uma avaliação precisa dos resultados obtidos no estudo desenvolvido no âmbito deste trabalho, uma vez que estes devem estar inseridos temporal e contextualmente, de maneira a se tornarem relevantes.

Antes de qualquer outro tópico, devemos abordar o próprio conceito de turismo. Muitos autores já nos mostraram o quão difícil é definir algo tão vasto como turismo (Caldeira, 2014, p.12), não só devido ao largo número de interpretações já feitas por diferentes pessoas com diferentes pontos de vista (no âmbito económico, social, etc...) (Vasconcelos, 2005, p.156), mas também porque o turismo é um fenómeno em constante crescimento e desenvolvimento, que depende de inúmeros fatores que, por sua vez, também sofrem alterações constantes (Brito, 1999, p.2; Matos, 2015, p.23). Assim, torna-se praticamente impossível definir este termo, sem estarmos sujeitos a possíveis alterações futuras, seja por motivos de revoluções no sector, seja pela opinião

Costa (2005, p.283) após análise de diferentes contemporâneos, define que “turismo encerra, invariavelmente, o estudo do movimento de pessoas para fora das suas áreas habituais de residência e por períodos superiores a vinte e quatro horas, sendo que esta movimentação acontece tendo por base um conjunto de motivações centrais e que as mais importantes e significativas são as que dizem respeito a fatores sociais, culturais patrimoniais, ambientais e económicos.” (Costa, 2005, p.283).

A *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO), agência especializada na promoção do turismo fundada pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 1975, oferece por sua vez um glossário que define turismo como um fenómeno social, cultural e económico relacionado com o movimento de pessoas para lugares que se encontram fora do seu local de residência habitual por motivos pessoais ou profissionais.

E Lavaredas (2010, p.10) usa uma definição de uma fonte nacional, o Decreto-Lei nº 191/2009 que entende turismo como “o movimento temporário de pessoas para destinos distintos da sua residência habitual, por motivos de lazer, negócios ou outros, bem como as atividades económicas geradas e as facilidades criadas para satisfazer as suas necessidades.” (Ministério da Economia e da Inovação, 2009, p.5337).

Assim sendo, e tendo em conta a opinião de vários autores e instituições internacionalmente reconhecidas, é possível observarmos que a definição deste sector, apesar de moldável, aponta sempre para os aspetos principais que caracterizam este fenómeno, como o deslocamento temporário para fora da área de residência devido a diferentes motivações.

1.1. O Turismo: breves notas

Em termos históricos, o turismo é um fenómeno observável desde os tempos da Antiguidade, do Egipto ao Império Romano (Gyr, 2010). Um exemplo bastante claro do

tipo de viagens recreativas realizadas nestas alturas, diz respeito ao facto dos gregos se deslocarem em massa para Olímpia, para verem os Jogos Olímpicos.

Aquilo que consideramos turismo moderno começa com o que conhecemos como Grand Tour. Jovens aristocratas com estudos superiores, ou famílias de classe alta, a viajam pela Europa, em itinerários que podiam (e costumavam) levar anos a concluir. Apesar de existirem registos destes turistas do século XVII provirem de vários países, é em Inglaterra que este fenómeno tem início e é aqui que ganha maior importância (Cunha, 2010, p.128).

O fenómeno do turismo em massa nasceu dentro deste modelo, influenciado também pelo desenvolvimento da aviação comercial, por volta da década de 1950 (Costa, 2005, p.280). Conhecido como turismo de sol e praia, é fácil compreender o porquê deste pacote turístico ter sido um sucesso em Portugal, uma vez que este é um país costeiro com muitos locais propícios ao desenvolvimento do sector.

Costa (2005, p.281) aponta ainda para a importância do fim do Estado Novo, que permitiu a abertura do país aos turistas internacionais e permitiu a realização de outras medidas de incentivo, como a construção do Aeroporto de Faro em 1965, que resultou num aumento de visitantes estrangeiros no Algarve.

1.1.1. O turismo na atualidade: relevância económica e societal

Com este crescimento acentuado do turismo, tanto a nível nacional como internacional, no século XX, torna-se visível o impacto que este fenómeno tem na economia mundial. Aspeto que, em Portugal, certos escritores previram ainda em séculos passados, muito antes de outros profissionais se aperceberem do seu valor económico, educacional e cultural (Cunha, 2010, p.130).

Aliás, ainda nos tempos de hoje, o sector é considerado por muitos a principal atividade económica do mundo (Brito, 1999, p.1). Em Portugal, o caso não é diferente – o turismo não só possui um lugar de destaque nas atividades económicas do país, como é um impulsionador importantíssimo para o desenvolvimento de diversos outros sectores e atividades (Marques Daniel, 2010, p.256).

Em termos estatísticos, sabemos que no passado ano de 2017 o número de chegadas internacionais atingiu os 1.1 biliões, que constitui uma subida notória de 7% relativamente ao que foi reportado no ano anterior (UNWTO, 2017).

O crescimento turístico internacional do passado ano mostra ainda uma clara preferência por destinos europeus, cujas chegadas internacionais tiveram um aumento de 8% em relação a 2016, o que abona favoravelmente Portugal. Para além do continente europeu dominar o mercado de destinos turísticos nos primeiros meses de 2017, dentro dessa procura foram os países da Europa mediterrânea que mostraram um crescimento mais acentuado, de mais 13% relativamente ao passado ano (UNWTO, 2018).

Na área económica, o turismo rendeu em 2017 um total de 1,340 biliões de dólares, sendo que 519 biliões foi a receita europeia. Isto corresponde a um aumento também de 8% relativamente ao ano de 2016 (World Travel and Tourism Council, 2018).

O turismo internacional representou ainda um total de 1.6 triliões de dólares em exportações e a Organização Mundial do Turismo prevê ainda um aumento de até 5% nas

chegadas internacionais, querendo isto dizer que a importância do sector na economia mundial, já tão notória, continuará certamente a crescer. Outro aspeto onde vemos a clara importância desta actividade é no mercado de trabalho, onde no ano passado o turismo foi responsável por 118,454,000 empregos (3.8% do mercado de trabalho), sem contar com os trabalhos que são indiretamente suportados pela indústria, que representam mais 9.9% do mercado de trabalho (World Travel and Tourism Council, 2018).

Em Portugal, contamos com um total de 20,6 milhões hóspedes, onde 72.4% destes foram estrangeiros. Isto são valores históricos para o país, cujo fluxo turístico tem vindo a aumentar na última década chegando agora a atingir números nunca antes vistos. Os principais destinos continuam a ser nomes já há muito conhecidos no turismo nacional, nomeadamente o Algarve, Lisboa e a Madeira (Instituto Nacional de Estatística, 2018).

Assim, como já observámos anteriormente ao definir turismo, este é um sector em constante mudança e alterações. Conforme o mundo à sua volta muda, também as necessidades das pessoas se alteram, e a oferta turística do país é obrigada a se adaptar.

Além disso, a competição com outros países que tenham características semelhantes deixa de ser uma opção e passa a ser uma necessidade. É também desta obrigatoriedade de corresponder às novas necessidades dos consumidores e ao mesmo tempo lidar com a competitividade estrangeira, que nasce a variedade de oferta no sector turístico (Marques Daniel, 2010, p.264).

Tendo em conta esta noção de constante mudança do turismo e do seu turista, é preciso compreender qual é a situação atual, de forma a enquadrarmos as questões a serem respondidas por esta tese.

O turista que nasceu desta revolução global e o que ele procura é importante, acima de tudo, para analisarmos se os seus novos requisitos estão a ser atendidos e de que maneira isso se projeta no quadro internacional e nacional.

Seguidamente, é proveitoso medir a situação nacional – em que ponto deste recente desenvolvimento se encontra e quais as suas intenções futuras. Esta análise terá em conta principalmente a situação da cidade de Lisboa, pois é neste espaço geográfico que o estudo desta tese se realizará.

Por fim, é necessário compreender a situação global melhor. Como se desenvolveu de um turismo de massas para um mais segmentado, e que fatores levaram a esta mudança.

1.2. Características do turismo atual

Uma vez que já temos um plano geral do turismo em Lisboa, devemos agora tentar entender como este se está a desenvolver pelo globo. Não restam dúvidas de que o crescimento turístico é um fenómeno atual e internacional. Então, temos agora que perceber o porquê desta rápida evolução, como ela se sucedeu e quais foram os resultados.

Obviamente que as novas tecnologias e a globalização tiveram uma grande influência, mas quais exatamente os aspetos que marcaram e afetaram diretamente o turismo? As facilidades desta nova era tecnológica foram de tal forma marcantes nas últimas décadas que influenciaram o nosso dia-a-dia e até a nossa maneira de viver. Que tipo de mercados se desenvolveram e como foram aplicados ao turismo? Que nova esfera

de abertura social se criou com a globalização e com os fáceis métodos de comunicação atual?

Tudo isto são questões a que devemos tentar responder de maneira a compreendermos as influências e até as derivações do novo modo de pensar das populações que, como já vimos através do novo modelo de turista, influenciaram gravemente os produtos turísticos a que temos acesso hoje em dia.

1.2.1. Economia de Partilha e Mercado Comunidade

O avanço tecnológico que presenciámos nas últimas décadas permitiu o mundo evoluir e conectar-se de uma maneira que antes era impossível. Limitações económicas, sociais, culturais e comunicativas começam a desaparecer, ultrapassando fronteiras e dando origem a um mundo muito mais próximo, interligado e consciente.

Tais mudanças afetam todos os sectores económicos, e o turismo como é óbvio não escapa à regra. Mas não é apenas um fator que pode ser mencionado para explicarmos a importância que a revolução tecnológica teve neste sector, mas vários.

Para começar, há que referir a importância da Internet no mundo atual. Hoje em dia, a *World Wide Web* já perdeu o estatuto de luxo para muitos e tornou-se uma necessidade. Pessoas, e até mesmo negócios, podem depender desta rede global para vários aspetos da sua vida.

Diversos autores já mencionaram a importância de, no sector turístico, seja um negócio grande ou um negócio pequeno, os hoteleiros estarem presentes neste novo mundo digital. Pontes e Francisco (2016, p.6), expressam claramente a necessidade dos estabelecimentos hoteleiros estarem ligados à Internet para estarem ligados aos turistas, pois é aí que eles se encontram mais hoje em dia.

Vários websites que surgiram e ganharam fama mundial, têm como função apenas fazer a ponte de ligação entre os hotéis e os hóspedes, permitindo ao utilizador que organiza as suas férias uma vasta lista de opções, que o próprio pode organizar e pesquisar de acordo com as suas necessidades. Por sua vez, as acomodações hoteleiras usufruem da exposição, uma vez que dispõem uma lista das suas qualidades e características, que os podem distinguir de estabelecimentos semelhantes na sua área, atingindo e adquirindo mais turistas do que conseguiriam por conta própria. São exemplos deste modelo de negócios companhias como a *Booking*, *Expedia* e *Trivago*.

Mas a internet ofereceu oportunidades muito mais vastas do que isso. Para além dos modelos que ligam os negócios e os consumidores, surgem também novos espaços virtuais, que ligam consumidores a outros consumidores (McNichol, 2015, p.6). Neste caso, realiza-se uma troca de acomodação de hóspede para anfitrião, como é o caso de sítios como o *Airbnb*, que será analisado extensamente mais à frente devido à sua relevância no tópico deste estudo. Ou, também é possível, neste contacto de indivíduo para indivíduo, organizar-se uma estadia gratuita, atividade essa conhecida como couchsurfing (Gutiérrez, García-Palomares, Romanillos e Salas Olmedo, 2016, p.2).

Este modelo de negócios é conhecido como “*sharing economy*”, que pode ser traduzido como economia de partilha. Nesta situação, possibilitada pela abertura comunicativa que as novas tecnologias criaram, observamos um fenómeno que Gutiérrez, García-Palomares, Romanillos e Salas Olmedo (2016, p.1) corretamente explicaram como a possibilidade de utilizar algo, ao invés de o possuir. Assim, abre-se uma janela de

oportunidade que usufrui de certos serviços a um preço muito mais baixo do que aquele que o mercado tradicional oferece.

“(...) the emergence of the so-called sharing economy (also known as collaborative consumption), within the framework of a lifestyle in which more importance is attached to sharing goods than to owning them (“using rather than ownin”). With this system, consumers benefit from lower costs for using goods and services and the same time as they avoid wasting resources” (Gutiérrez, García-Palomares, Romanillos e Salas Olmedo, 2016, p.1).

McNamara (2005, p.151) define ainda a economia de partilha como um “*community marketplace*”, que se pode traduzir simplesmente como um mercado da comunidade, que foge ao modelo tradicional do mercado de arrendamento de curta duração.

“(...) The sharing economy is premised on access to, rather than ownership of, resources. Particularly, the sharing economy is based on certain principles that work from the hyperlocal level (...).” (McNamara, 2005, p.151).

Do igual modo, o autor indica ainda diversas características que acredita serem fulcrais a este novo tipo de mercado e que as distinguem de outros, nomeadamente a comunicação entre pessoas, possibilitando assim o desenvolvimento de confiança por ambas as partes, a partilha (ao invés do uso exclusivo) de recursos e um sistema básico de conhecimento:

“(...) a communications platform ability to build up trust, resource sharing, transportation, focus on the local food system, and a knowledge-system.” (McNamara, 2005, p.151).

De facto, e especialmente tendo em conta o sector turístico nesta análise, outros autores partilham opiniões semelhantes no que toca às particularidades mencionadas acima. Yannopoulou (2013, p.89) também menciona a importância das redes sociais no desenvolvimento destes sítios de internet de arrendamento temporário de acomodações, enfatizando mais uma vez a importância da globalização em todo este processo.

Relativamente ao turismo, não é apenas na área da acomodação, nomeadamente a partilha de casas e de apartamentos de privados a terceiros, que observamos este novo sistema económico em ação. Também na área dos transportes as companhias de aluguer de carros já encontram uma nova competição que se baseia nesse mesmo conceito.

Alguns autores apontam ainda para a maneira em como esta economia de partilha afeta os padrões de consumo da sociedade. Ao contrário do esperado, que seria aumentar o consumo tendo em conta que permite um maior e melhor acesso aos produtos e serviços por parte dos consumidores, o que é visível é uma alteração completa nos padrões de consumo (Zervas, Proserpio e Byers, 2014, p.22).

Muitos autores defendem também a posição de que este fenómeno veio para ficar (Dobruszkes, 2006, p.249). Há que ter em conta que isto não se trata apenas de opiniões não fundamentadas, Richard e Cleveland (2016, p.2) mencionam questionários recentes que mostram que os consumidores pretendem aumentar a utilização deste tipo de websites para o dobro.

É também necessário compreender que há diversos problemas adjacentes, como por exemplo o facto destas relações, apesar de estritamente profissionais, requererem hoje em dia uma abertura emocional e física (Yannopoulou, 2013, p.88). Deixa de haver privacidade, no sentido em que pessoas abrem as casas e as redes sociais a outras, que lhes são perfeitamente estranhas. Contudo, o modelo assim o requer, visto não haver outra

maneira se não a comunicação para criar o tal espaço de confiança, previamente mencionado.

1.2.2. Globalização e Novas Tecnologias

Para compreendermos melhor exatamente como esta mecânica se projeta, é necessário fazer uma análise mais próxima e mais direta a alguns exemplos da economia de partilha no mundo do turismo, principalmente no caso da acomodação turística. Apesar de até à data os estudos sobre este tópico serem poucos, já é possível compreender até certo ponto quão influentes estes sites já mostram ser, como estão a modificar o quadro geral do turismo e que tipo de problemas vêm associados aos mesmos.

Todos estes fatores, que já examinámos, deram origem a um novo tipo de turismo, um que permite viajar a um custo mais baixo do que a oferta das décadas anteriores. Um que podemos chamar, para facilitar a distinção, de *low-budget tourism* ou turismo de baixo custo.

A globalização e o uso da internet permitiu não só aos viajantes uma maior facilidade e rapidez na preparação e marcação das suas viagens, como também possibilitou a mais gente o acesso e o conhecimento desta possibilidade.

Por isso, não só a competição no sector aumentou, como também o seu público cresceu e tornou-se mais consciente da oferta disponível. Isto chega para compreendermos o aparecimento de preços competitivos e a crescente necessidade de inovar e corresponder às expectativas dos consumidores. Contudo, ainda teremos oportunidade de observar mais aspetos e mais consequências desta situação.

1.2.3. Apartamentos Turísticos – *Airbnb*

Voltando ao tema da economia de partilha, e tendo em conta que nos encontramos num mundo de um turismo acessível, onde o consumidor é uma parte bastante ativa na procura e na seleção de todos os aspetos da sua viagem, é fácil compreender como é que o conceito de arrendamento de apartamentos para férias e websites como *Airbnb* entraram o quadro geral do sector e cresceram a uma velocidade estonteante. Mas que tipo de turismo é que este modelo em particular atrai? Onde é que o podemos encontrar, como é que se processa e como está a afetar os restantes estabelecimentos hoteleiros?

Uma vez que o conceito básico deste modelo de acomodação turística já foi explicado previamente, podemos prosseguir na compreensão das suas restantes características próprias.

O turista do novo milénio e as suas preocupações económicas deram origem a toda uma nova moda de férias baratas. Esta ideia de conseguir mais por menos dinheiro é obviamente atrativa para qualquer camada da população, explicando assim como este fenómeno cresceu e se espalhou internacionalmente.

Os apartamentos turísticos conseguem poupar uma fatia grande dos custos que os hotéis são obrigados a ter, nomeadamente custos de gestão relacionados com diversas camadas de *staff* (Richard e Cleveland, 2016, p.8). Para além de qualquer pessoa se poder inscrever num destes websites e oferecer a sua casa ou qualquer imobiliário extra que tenha como um serviço turístico, sem ser necessário qualquer formação académica no assunto, é também possível ser a própria a medir a sua competição e a definir a que preço

irá disponibilizar o imóvel, quais os serviços que querará incluir no mesmo e se a margem de lucro que daí provém será satisfatória.

Qualquer estabelecimento legalmente declarado como um hotel tem, por exemplo, uma obrigação de disponibilizar algumas horas diárias (senão mesmo todas) de atendimento, serviços de limpeza, equipamento básico, serviço de refeições e/ou espaço para o mesmo, entre muitas outras coisas. Porém, no *Airbnb* e websites relacionados, o arrendatário não tem obrigações nenhuma para além das que ele próprio estabelece.

Contudo, claro que é necessário ter em consideração que quanto mais bem equipado está o apartamento, maior será o valor do mesmo por noite. Além disso, por questões de competitividade, poderá surgir uma necessidade de melhorar a oferta. Mas tudo isso são decisões a tomar unicamente e de livre vontade pelo responsável do espaço, em oposição à hotelaria que tem requisitos mínimos a cumprir e é obrigada a obedecer aos mesmos, em toda e qualquer situação.

Para além do descontentamento do sector hoteleiro em relação a esta competição, a problemática do desregulamento deste modelo de arrendamento está a causar diversos outros transtornos. McNichol (2015, p.6) alerta para o caso de Nova Iorque, onde a cidade é incapaz de encontrar e cobrar aos anfitriões dos apartamentos listados no website Airbnb a taxa de ocupação que os turistas são obrigados a pagar nos hotéis, estimando uma dívida de 33 milhões de dólares americanos. Este tipo de taxa, que foi implementada também na cidade de Lisboa em janeiro de 2016, é receita que entra diretamente na economia local e dívidas como estas representam uma despesa muito maior do que o consumo realizado pelos turistas que são atraídos à cidade pelas oportunidades de arrendamento turístico.

Guttentag (2013, p.1199) e Richard e Cleveland (2016, p.10) apontam também para a importância da segurança dos turistas. Ao mesmo tempo que isto é um serviço fornecido em hotéis e restantes estabelecimentos reconhecidos por lei, no caso dos apartamentos turísticos não há muito que proteja o indivíduo em caso de acidentes e problemas semelhantes, e as próprias plataformas de mercado digitais escolhem manter-se distantes dessas situações. Nem turista nem anfitrião estão legalmente protegidos a não ser pelas suas próprias seguradoras, o que para muitos é uma situação de risco.

A falta de regulamento e de legislação que caracteriza este mercado tem vindo a expor estas e mais ocorrências que mostram o problema do crescimento súbito e descontrolado deste tipo de oferta. A maior delas sendo, muito provavelmente, o subarrendamento de apartamentos, mesmo que seja por curtos períodos de tempo, que desagrada tanto senhorios de prédios como respetivos vizinhos e outros moradores das zonas em questão.

Tendo tudo isto em conta, vários autores concordam que a necessidade adaptar as leis a esta nova realidade turística são obrigatórias para o bem-estar de todas as partes envolvidas (Neeser, 2015, p.2; McNamara, 2015, p.168; Guttentag, 2013, p.1199; Gutiérrez, García-Palomares, Romanillos e Salas-Olmedo, 2016, p.16). McNichol (2015, p.10) chega ao ponto de acreditar que são as complicações legais que levarão ao fim deste modelo de negócios.

Uma vez que de facto foi a facilidade de disponibilizar os bens imóveis para um rendimento extra sem quaisquer obrigações e consequências que levaram ao rápido sucesso e interesse de muita gente em fazer parte desta rede de anfitriões turísticos, é bem possível imaginar que várias pessoas desistam do negócio assim que este passe a exigir o

cumprimento de certas medidas. Contudo, é um modelo de negócio que continua a crescer, o que impossibilita para já uma previsão exata do seu rumo no futuro.

Guttentag (2013, p.1194) mostra como este produto turístico encaixa na descrição de uma disruptive innovation ou inovação disruptiva:

“(...) A disruptive product will generally underperform with regards to the prevailing products’ key performance attribute(s), but will offer a distinct set of benefits, typically focused around being cheaper, more convenient, or simpler.” (Guttentag, 2013, p.1194).

Ou seja, o *Airbnb* e plataformas semelhantes são produtos que, ao início, parecem interessar apenas um pequeno nicho do mercado com as suas características muito específicas, para eventualmente crescerem, lucrarem e criarem a sua própria categoria, à parte, no mercado. Não só isso, mas a concorrência muitas vezes não leva a sério o seu impacto até ser tarde de mais para combater a nova ameaça (Goree, 2016, p.7).

“As was described earlier, the disruptive process generally begins with a product that initially appeals to only a small group of customers, typically in the low-end of the market or in a new market entirely, and the disruptive product is therefore dismissed by leading companies that are uninterested in the initial market’s limited revenue.” (Guttentag, 2013, p.1206).

De facto, ao início os apartamentos turísticos não tiveram tanta atenção como nos últimos anos. Especialmente para os grandes nomes da hotelaria, que representam maioritariamente hotéis de luxo, que ainda hoje em dia não se mostram muito ameaçados por este modelo (Zervas, Proserpio e Byers, 2014, p.13).

Os tipos de apartamentos disponíveis nestas plataformas são, na sua grande maioria, apenas uma ameaça para os restantes alojamentos económicos. Os preços variam entre o barato e o mediano, raramente chegando ao turismo de luxo (Zervas, Proserpio e Byers, 2014, p.12).

Por exemplo, um estudo realizado por Hong Choi, Hyun Jung, Yeol Ryu, Do Kim e Min Yoon (2015, p.5) em relação ao impacto do *Airbnb* no restante turismo da Coreia do Sul, mostra que também na Ásia este modelo apenas afeta apenas o lucro dos hotéis económicos da região.

Guttentag (2013, p.1195) explica que isto é devido ao facto dos hotéis baratos e económicos muitas vezes terem dificuldade em se ligarem à Internet e se publicitarem no meio atualmente mais utilizado pelo turista para a organização das suas férias, sendo assim ofuscados pelas ofertas lá disponíveis.

Alguns autores, contudo, creem que os serviços prestados pelos hotéis, até mesmo aqueles de turismo de baixo custo, continuam a representar um atrativo muito grande para alguns turistas, algo com o qual os apartamentos turísticos não conseguem competir (Richard e Cleveland, 2016, p.10). Guttentag (2013, p.1205) chega a citar contemporâneos que também acreditam que a competição deste modelo é limitada, e que muitos turistas permanecerão fiéis aos serviços disponíveis nos alojamentos hoteleiros. Lehr (2016, p.53) relembra um estudo que mostra que para a Geração Y, os apartamentos não são a primeira escolha de alojamento turístico.

Neeser (2015, p.11) apresenta o seu estudo realizado na Noruega, Finlândia e Suécia que prova que, de facto, o *Airbnb* ainda não afetou notoriamente o lucro dos hotéis, pelo menos nestes países nórdicos europeus, apesar de se notar uma descida geral de preço por noite em todos os estabelecimentos. Tendo em conta as outras regiões que já examinámos onde foram feitos estudos semelhantes, isto mostra que o crescimento deste modelo é irregular e depende muito do sistema turístico já implementado no país. Assim

sendo, diferentes países e/ou continentes podem sofrer de maneiras diferentes os impactos destes apartamentos turísticos.

No mesmo ensaio, Neeser (2015) aponta para um fator que já captou a atenção de outros autores: os turistas estrangeiros têm uma preferência maior por estes apartamentos turísticos do que os turistas domésticos. É possível que isto seja porque o próprio website promete oferecer uma experiência cultural como nenhuma outra, o que entusiasma o turista que nunca esteve no país e quer conhecer o território a fundo.

Guttentag (2013, p.1198) relembra que não é apenas o novo viajante do virar do século que mostra um interesse especial por se integrar na cultura do país e ter uma experiência regional genuína. É um conceito que já está presente há muito tempo, contudo, tem-se mostrado um grande interesse por parte dos turistas conscientes que marcam o mercado hoje em dia (Richard e Cleveland, 2016, p.9).

Yannopoulou (2013, p.88) relembra que situações como esta do arrendamento de apartamentos e de *couchsurfing* permitem aos visitantes ficarem em zonas residenciais, ao invés das típicas áreas de turistas que circundam os hotéis. Assim, oferecem uma sensação de estar no lugar do residente local, e explorar a verdadeira essência do país. É apelativo, para o turista, esta proximidade informal entre produto turístico e consumidor do mesmo.

Não só por uma questão de aproximação cultural, mas também pelo aspeto da facilidade, é óbvio que o turista escolhe também a sua acomodação com base nas áreas de interesse a visitar. Gutiérrez, García-Palomares, Romanillos e Salas-Olmedo (2016, p.16) apontam para isso como um problema, uma vez que todos estes fatores levam a uma forte concentração de turistas em áreas já muito populosas.

Neste caso, os autores apontam para o seu estudo da cidade de Barcelona, que mostra que o Airbnb possui apartamentos em diversas áreas, ao contrário dos hotéis que se concentram em zonas específicas da cidade. Isto levou a que os turistas se espalhassem mais pela cidade, apesar desta já se encontrar bastante sobrecarregada, levando o turismo para áreas que eram antes inteiramente residenciais e criando assim problemas com os habitantes locais.

Os estudos sobre a influência deste tipo de mercado no turismo são ainda muito poucos, mas já vemos discrepâncias enormes nos resultados. Enquanto que em alguns pontos parece não ter quaisquer efeitos, em outros os resultados são já desastrosos (Goree, 2016, p.18). No caso de Portugal vemos também muito poucos estudos relativos a este assunto.

1.2.4. Hostels – O Alojamento de Baixo-Custo

Contudo, os apartamentos turísticos e os respetivos sites de arrendamento não são a única inovação que testemunhamos, dentro do espectro do turismo *low-cost* e das acomodações baratas.

O mesmo se pode dizer em relação aos *hostels*. Apesar destes e outros alojamentos com características semelhantes já existirem há bastante tempo, é impossível não reparar no aumento da sua popularidade e na sua rápida multiplicação e expansão. Mais uma vez, é necessário fazer a pergunta: De que maneira é que este modelo de alojamento está a afetar o turismo?

Mais uma vez, surge um problema de definição. Como parece comum nesta área de estudo, não há uma definição globalmente aceite na qual nos possamos focar, de maneira a facilitar a nossa compreensão deste formato de alojamento.

Abrantes (2014) recorreu ao Decreto-Lei nº 128/2014 para definir um dos pontos mais característicos dos *hostels*, pois este declara que este tipo de alojamento deve ser maioritariamente constituído por dormitórios, ou até exclusivamente.

Saraiva (2013, p.15) também começa por diferenciar os *hostels* dos restantes alojamentos hoteleiros devido a se basearem em dormitórios, o que estimula um ambiente social e atrai os turistas mais novos, não só pelo aspeto informal da estadia, mas também devido ao preço baixo que esta hipótese proporciona. Saraiva aponta ainda para a importância dos *hostels* permanecerem atualizados e numa constante procura de novos clientes. Uma questão interessante que a autora menciona neste artigo é o facto dos *hostels*, na falta de uma maior regulamentação como a que os hotéis possuem, procurarem eles próprios certificações à sua qualidade. Não só por uma questão de *marketing* mas também de maneira a se colocarem em pé de igualdade perante os seus competidores.

A crescente concorrência turística permitiu aos destinos explorarem esta vertente de turismo económico, com ênfase nas populações mais jovens (Nash, Thyne e Davies, 2006, p.525). Saraiva (2013, p.57) faz uma ligação direta entre os primeiros *hostels* de gestão privada, que começaram a surgir nos anos 80, com modelos de estabelecimentos de lazer focados nas camadas jovens da sociedade. Organizações como a YMCA, que para além de atividades para os tempos livres, ofereciam também por vezes estadias de curto prazo e baixo custo. O autor aponta para o facto de que foi em países que já possuíam este tipo de estabelecimentos, diretamente planeados e pensados para jovens, que surgiram os primeiros *hostels*.

De facto, outros autores também afirmam que inicialmente os *hostels* eram escolhidos quase maioritariamente pelos chamados turistas *backpackers* (Nash, Thyne e Davies, 2006, p.528; Abrantes, 2014). É lógico pensar que o modelo dos *hostels* surgiu quando estes destinos, já confrontados com o tipo de público que poderiam atrair, começam a explorar esta fatia de mercado até aqui ignorada. Hoje em dia, contudo, o modelo continua a evoluir e a atrair tipos cada vez mais variados de turistas.

Abrantes (2014) é outro autor que reconhece que o principal aspeto deste modelo de alojamento turístico é o preço competitivo que oferece. Mas, e para adicionar a outras características mencionadas por outros autores, este não deixa de realçar a importância da localização. E no caso de Lisboa, devido à desvalorização das zonas históricas no centro da cidade originando o envelhecimento da população e a redução de preço do mercado imobiliário, observamos uma concentração enorme deste tipo de turismo nessas mesmas áreas. No estudo realizado neste artigo científico está a prova, com mais de 70% dos *hostels* nas cidades de Lisboa concentrados na zona da Baixa/Chiado, Marquês de Pombal e bairros típicos.

A sua fama e a sua expansão rápida são aspetos inegáveis, como vemos pelo aumento para quase o dobro do número de *hostels* em Lisboa de 2008 para 2010. Um dos motivos pode ser também a qualidade elevada deste tipo de acomodação em Portugal, pois diversos espaços destes em Lisboa já foram reconhecidos internacionalmente como os melhores do mundo. (Alves, 2011, p.15)

Vários autores fizeram ainda uma ligação direta entre os turistas que utilizam as companhias aéreas de baixo custo e os que escolhem este tipo de alojamento (Abrantes,

2013; Abrantes 2014; Saraiva 2013, p.112). Ou seja, o turista que escolhe Lisboa como destino turístico pode usufruir com todas as facilidades todos e quaisquer produtos turísticos económicos, tornando assim Lisboa um destino altamente apelativo.

É necessário também lembrar que no que toca a estabelecimentos de alojamento coletivo, onde se encaixa o *hostel* (Saraiva, 2013, p.36), entram ainda outros formatos que também são opções mais económicas para o turista financeiramente consciente, como é o caso das *Guesthouses* e *Bed and Breakfast*.

Apesar de definições e características ligeiramente diferentes, estas também não encaixam na considerada oferta hoteleira tradicional e oferecem menos serviços em troca de um preço mais baixo. Devido à falta de estudos em relação a estes formatos, à falta de uma definição formal global para qualquer uma delas e também à sua escassa presença – por comparação – em relação aos modelos aqui abordados, estas não serão abordadas futuramente para a compreensão da questão que esta tese apresenta.

1.2.5. Companhias Aéreas de Baixo-Custo

Outro ponto importantíssimo do conceito de turismo barato que presenciamos hoje em dia é o do transporte. Após análise dos modos de acomodação que marcaram os destinos turísticos, é preciso agora explorar os meios de viagem, que também eles sofreram severas alterações.

Não há nenhuma definição consensual de companhia aérea de baixo custo, ou *low-cost carrier* (LCC) (Almeida e Costa, 2012, p.392).

Uma vez que uma definição oficial fica em falta, a maneira mais fácil de analisarmos este fenómeno aqui também será a exploração das suas particularidades, uma por uma, de maneira a compreender melhor as suas diferentes camadas.

Antes de mais, vários autores justificam o aparecimento destas companhias aéreas mais baratas com a desregulamentação do transporte aéreo que teve início em 1987 na Europa (Almeida e Costa, 2012, p.390; Dobruszkes, 2012, p.250). Resumidamente, seguindo o exemplo de outros países, na década de 80 a Europa começou lentamente todo um processo de abertura no sector, que até à data era altamente controlado pelo seu respetivo Estado. Não só rotas, até então restritas, começaram a estar disponíveis, mas também se tornou possível um número mais elevado de voos diários e outras vantagens.

Nessa altura, a concorrência entre companhias aéreas era quase nula, uma vez que inclusive as suas tarifas eram muitas vezes definidas pelo governo do seu país. Contudo, isso estava longe de ser satisfatório tanto para as empresas da aviação como para os próprios turistas. Com uma maior abertura neste mercado, foi possível uma maior abertura comercial e, conseqüentemente, o aparecimento das chamadas *low-cost carriers*.

Dobruszkes (2012, p.250) aponta, para além do processo de liberalização na Europa, mais dois aspetos que marcam o desenvolvimento destas companhias mais baratas: o facto de que o transporte aéreo é um sector cíclico que depende muito da situação económica mundial em que se insere, e também a premissa de que a maior parte da população continua a não usufruir do sector devido aos preços altos dos bilhetes.

De fato, isto são problemas que não podem ser ignorados. Almeida e Costa (2012, p.389) afirmam também que, devido aos diversos outros aspetos que afetam o transporte aéreo, é impossível as companhias aéreas preverem corretamente a sua margem de lucro.

Fatores económicos como o preço do combustível e fatores naturais como mau tempo são alguns dos exemplos de entraves que as empresas podem ter que enfrentar diariamente.

Apesar do lucro poder ficar relativamente comprometido devido a certos acontecimentos inesperados, as companhias *low-cost* continuam a oferecer preços apetecíveis e competitivos. Isto é possível devido a todo um conjunto de medidas que para alguns são indiferentes e para outros podem inevitavelmente ser problemáticas.

Dobruszkes (2012, p.251) aponta negativamente para a realidade de que os trabalhadores das companhias aéreas *low-cost* têm piores horários e condições de trabalho, a juntar a um mau ordenado e a sobrecarga de responsabilidades. Por exemplo, uma pessoa pode acabar a ser contratada para realizar duas tarefas completamente diferentes, de maneira a poupar no número de empregados, como ser hospedeira e bordo e empregada de limpeza de cabine entre voos.

Outro aspeto negativo que o autor aponta, é o fraco atendimento ao público. No caso de cancelamento da viagem, por norma não há obrigação de indemnizar os clientes afetados. As companhias aéreas de baixo custo não são obrigadas a fornecer um serviço com padrões altos e aproveitam-se disso para fornecer pouca ou nenhuma segurança ao viajante, a menos que este pague mais por esse serviço.

Não é só nesse caso em particular que estas companhias exigem mais dinheiro por mais vantagens. Quase todos os serviços passam a ser cobrados à parte, como as malas enviadas para o porão, catering durante o voo e até a seleção do lugar dentro do avião (Almeida e Costa, 2012, p.392).

Alguns autores justificam o seu sucesso com outros aspetos impulsionadores, como um marketing muito mais agressivo e muito mais presente, utilizando diferentes media e atingindo um maior número de interessados (Almeida e Costa, 2012, p.392).

A globalização mostra-se de novo aqui um fator importantíssimo, uma vez que a utilização da internet e das novas tecnologias permitem às companhias aéreas um atendimento quase todo automático e uma maior facilidade e conforto para os viajantes (Almeida e Costa, 2012, p.394; O'Connell e Williams, 2005, p.10).

Claro que o turista é informado de todos estes fatores e, ao escolher a sua viagem e que serviços deseja ou não incluir, torna-se também ele responsável por qualquer conforto de que sinta falta.

O'Connell e Williams (2005, p.6) realizaram um estudo sobre os passageiros que escolhem estas opções mais baratas de viagem. O estudo, realizado na Europa e na Ásia e contando com quatro grandes *LCC's* (Ryanair, Aer Lingus, Air Asia e Malaysia Airlines), mostra que de facto a grande maioria de utilizadores destas companhias são pessoas bastante novas e que viajam por prazer, não por negócios.

Os clientes mais velhos que também preencheram inquéritos, por outro lado, continuam a mostrar mais interesse nas companhias aéreas tradicionais, pois sentem que o seu dinheiro rende mais. Pode-se dizer até que escolhem pagar por toda uma experiência, ao invés de pagar – e usufruir apenas de – uma viagem do ponto A ao destino B.

O'Connell e Williams (2005, p.7) apontam ainda para a ideia errada de que as pessoas pagam menos pelo transporte aéreo e utilizam o que pouparam numa estadia de qualidade. Como o seu inquérito prova, os hotéis continuam a ser a escolha preferida dos utilizadores mais velhos, enfatizando ainda mais a ideia de que estes preferem pagar mais e usufruir de todo um conjunto de vantagens. Os viajantes mais novos, por sua vez, continuaram a poupar e optaram por estadias mais modestas como *guesthouses* e *hostels*.

É importante não esquecer, contudo que, apesar da grande maioria das pessoas abordadas por estudos realizados no passado pertencerem a uma faixa etária mais nova e mais preocupada com usufruir o seu tempo de lazer, as minorias presentes nos estudos representam ainda um número muito elevado de clientes.

Dobruszkes (2006, p.249) relembra igualmente que estas companhias começam também a procurar satisfazer outras fatias do mercado, como as viagens de negócio e que já têm uma posição de líder no cenário do transporte aéreo Europeu (Almeida e Costa, 2012, p.400). Apesar do autor afirmar que companhias como a Ryanair e a EasyJet são fortes competidores das companhias mais tradicionais, este acredita também que é um mercado ainda muito instável que depende demasiado de fatores externos, e que resultará na extinção de *LCC's* mais pequenas.

Almeida e Costa (2012, p.401) também mostram algum receio em relação ao futuro deste modelo devido a este sofrer diversas alterações ao longo do tempo, tornando-se difícil de prever. Mas não deixam de afirmar a sua importância na Europa, não só pelo aumento do tráfego e do turismo nas grandes cidades, mas também porque as mesmas investem em espaços pouco explorados e incentivam ao crescimento turístico e económico da área. Faro, por exemplo, ao desenvolver a região com um aeroporto, permitiu a Lisboa e ao Porto um descongestionamento benéfico para todos e melhorou ainda mais a acessibilidade do resto da Europa a Portugal.

1.3. O perfil dos turistas na atualidade

Por uma variedade de fatores e motivações, as pessoas desenvolveram novas características enquanto turistas, tanto no ato de planear as suas viagens, como também já no país de destino, enquanto visitantes de uma nova realidade geográfica e cultural.

Neste sector, esta nova realidade deve ser examinada de maneira a compreender o mercado atual e de forma ser possível responder às suas necessidades específicas. É isso que será explorado neste capítulo, a um nível internacional.

Com isto em mente e pensando no caso nacional, onde entra Lisboa no quadro do turismo Europeu? O que oferece aos turistas, e o que procuram eles quando escolhem a nossa capital como destino de férias? Acima de tudo, dentro destas questões, queremos perceber o quão fulcrais são os bairros históricos e o porquê do aumento do interesse nestas áreas específicas.

1.3.1. O novo turista mundial

Ao analisarmos diferentes aspetos do turismo atual, descobrimos já algumas das principais características do turista que procura e consome estes produtos. Contudo, uma análise ainda mais profunda deste novo viajante é também importante.

Vários autores referem-se ao turista como “novo turista” (Ferreira, 2005, p.35; Brito, 1999, p.11), um consumidor com mais experiência que o das gerações anteriores. Ferreira (2005, p.35) faz uma distinção direta entre este e os “antigos turistas”, que eram pessoas que se contentavam com o pacote turístico de sol e praia, resultando numas férias mais passivas de pouca exploração geográfica e cultural.

Ferreira (2005) afirma que esta vontade de aprender e de se inserir na cultura local do país recetor, é visível devido ao maior nível de educação que a população geral usufrui hoje em dia. Não só isso, mas também o aumento do rendimento deu origem a uma nova classe média, com maior capacidade de viajar. Assim, originou-se uma maior procura na área turística e, consequentemente, uma maior oferta. Não só este turista é mais informado sobre as ofertas turísticas à sua volta, como mais exigente em relação a elas.

“O Novo Turista pode ser então entendido como o viajante, o indivíduo que se desloca para visitar destinos diferentes do de residência habitual, por períodos de tempo limitados e variáveis, com o objetivo de lazer através do desenvolvimento de atividades propensas ao conhecimento e ao enriquecimento pessoal e através de mecanismos de autoaprendizagem pelo contacto direto e fundamentado no respeito mútuo com povos, culturas e ambientes naturais diferentes”. (Brito, 1999, p.11).

Brito (1999, p.11) acrescenta à ideia de Ferreira que já explorámos, lembrando que nesta procura ativa de aprender sobre a história e a cultura da região turística em que se encontra, muitas vezes dão-se processos de aculturação.

Estes não são os únicos autores a insistir na ideia de o turista moderno procurar uma imersão total na cultura em que se insere durante as suas férias. Aliás, a grande maioria menciona sempre este aspeto como uma das suas principais características.

Yannopoulou (2013, p.88) até considera isto a explicação por detrás do sucesso do fenómeno de *couchsurfing*, o fenómeno de turismo barato que implica o turista ficar em casa de um nativo disposto a oferecer alojamento por um preço baixo. Aqui, o viajante realmente experimenta a vida local, muitas vezes em áreas residenciais da cidade de destino e longe das áreas turísticas da região. Tendo isto em conta, será talvez também possível compreender o sucesso dos apartamentos turísticos que se situam fora das zonas carregadas com alojamentos hoteleiros, como se sucede, por exemplo, em Barcelona (Gutiérrez, García-Palomares, Romanillos e Salas-Olmedo, 2016, p.8).

Yannopoulou (2013, p.88) explica ainda que esta preferência se justifica porque é mais fácil para o turista identificar-se com o produto que lhe é oferecido e com quem o está a oferecer dentro desta esfera informal e de maior proximidade pessoal.

Guttentag (2013, p.1198) contudo, afirma que este interesse dos turistas de se integrarem no país recetor não é novo, nem provém do conceito de turismo económico. É um interesse já presente há muito tempo e, o turismo atual apenas criou novas e maiores oportunidades para explorar essa hipótese.

Saraiva (2013, p.33) continua a defender as alterações no viajante dos dias de hoje com outros fatores, como por exemplo, a maior fragmentação do tempo de lazer. Isto significa mais férias ao longo do ano, que acabam por ser mais reduzidas em termos de tempo. Por sua vez, isto resulta numa maior valorização da oferta diversificada de vemos atualmente.

Não só isso, mas a autora também fala da importância do aumento da qualidade de vida, desta vez para fundamentar o adiamento das responsabilidades adultas. Assim sendo, o turismo ativo e dinâmico, que antes parecia ser quase exclusivo para adolescentes e jovens adultos, ganha novos adeptos de idades mais avançadas.

A autora aponta ainda para a importância das novas tecnologias e da globalização na comunicação, facilitando a circulação da informação e a propagação do marketing dos

mercados fragmentados que os novos turistas tanto procuram, aspeto que também já foi mencionado e examinado anteriormente.

Contudo, como é de imaginar, não se trata de um fenómeno inteiramente positivo. Brito (1999, p.11) conclui lembrando que mesmo enquanto turista moderno, informado, com intenções de se incluir na cultura e fazer parte de um turismo consciente, é muito provável que todos nós já tenhamos sido culpados, mesmo involuntariamente, de devastação ambiental e cultural dos países recetores em que estivemos.

1.3.2. Os turistas e Lisboa

A partir desta breve análise do turista dos dias de hoje, somos capazes de compreender as novas motivações que levaram a esta nova realidade. Eles são pessoas mais cultas e que demonstram grande conhecimento e utilização das novas tecnologias a seu dispor, utilizando-as na organização cuidada e meticulosa dos seus tempos de lazer, nomeadamente nas suas férias (Moser, 2015, pp.86).

Isto torna-o um turista informado e exigente, que sabe aquilo que quer e procura-o ao preço mais acessível (Caldeira, 2014, p.79). É um viajante que se insere na cultura local para ir de encontro aos seus interesses, para os viver da maneira mais autêntica possível. Acima de tudo, ele foge à regra do turismo massificado, exigindo aos destinos turísticos uma oferta diversificada, para todos os gostos.

Tendo em conta a importância do turismo para a economia global, a oferta turística e hoteleira vai sempre de encontro aos novos desejos dos seus consumidores (Gomes, 2012, p.14). Para os países costeiros, já não é suficiente oferecer apenas um leque diverso de praias e turismo de sol e mar.

Em termos de espaço geográfico, as zonas mais visitadas por turistas incluem de imediato os bairros típicos, como é o caso da baixa pombalina, Chiado e Bairro Alto. Relativamente a monumentos e atracões, muitos deles também se encontram nestes espaços, como o castelo de São Jorge e o Museu do Chiado (Pinto, 2010, p.15).

Ou seja, é possível comprovar que estes bairros tipicamente lisboetas não só já são uma característica de interesse para os turistas, como ainda possuem edifícios no mesmo espaço que catapultam o valor cultural da área, criando assim um turismo cultural cómodo e acessível.

Gomes (2012, p.14) relembra a importância da imagem de um destino turístico. Quanto mais forte esta imagem for, maior é a probabilidade desse destino ser escolhido pelo maior número de turistas. Esta imagem, por sua vez, é reforçada quando o local é bem-sucedido em satisfazer as necessidades e motivações dos seus visitantes (Caldeira, 2014, p.380). Para que isto seja possível, os destinos devem estar constantemente a tentar compreender os comportamentos e atitudes dos consumidores turísticos, de forma a prever as suas necessidades e vontades.

Na conclusão do seu estudo, Gomes (2012, p.87) confirma que os turistas que visitam Lisboa apontam como um dos principais aspetos positivos o preço, o que vai de encontro com todas as ofertas de turismo económico que parecem estar a surgir na cidade, assim como o crescimento elevado de turistas nos últimos anos.

Contudo, apesar de outro dos principais pontos de atratividade da cidade ser a beleza e a paisagem, os visitantes também mostraram grandes preocupações em relação

ao estado do património local e à falta de restauração do mesmo (Moser, 2015, pp.91). Apesar da maioria dos inquiridos no estudo de Gomes (2012, p.80) garantirem recomendar a cidade de Lisboa como destino turístico a amigos e familiares, estes não mostram muitas intenções de retornar à cidade pessoalmente.

Apesar destas características que quase todos os autores apontam para explicar a preferência dos turistas por Lisboa, entre elas a variedade de oferta, o preço, o clima e o património (Matos, 2015, p.64; Neves, 2015, p.67; Caldeira, 2014, p.27; Moser, 2015, p.84), alguns apontam para aspetos específicos que apenas esta cidade oferece no país inteiro.

Martins da Silva (2015, p.14) menciona a importância do fado e do turismo na exportação da cultura portuguesa. Lisboa, como berço do fado, torna-se o destino predileto dos turistas que procuram uma visita cultural a Portugal. É interessante pensar neste fator, tendo em conta que um grande número de casas de fado ainda ativas em Lisboa se situam nos bairros históricos estudados nesta tese.

Neves (2015, p.47), refere ainda a importância da capital no contexto do turismo homossexual em Portugal. Apesar do tema ser ainda um tanto controverso, alguns dos principais eventos homossexuais realizados na cidade de Lisboa são patrocinados e/ou organizados pela própria Câmara Municipal de Lisboa. Isto com o intuito de atrair tanto a comunidade LGBT nacional, mas também a internacional.

Também, em termos de vida noturna, existem diversos negócios feitos a pensar somente na comunidade homossexual (Neves, 2015, p.48). Neste caso, como seria de esperar, vemos também uma concentração enorme no Bairro Alto e adjacentes bairros históricos, isto porque é neste espaço que a maior parte da vida noturna se localiza (Almeida, Fumega e Alves, 2011, p.57).

Em algumas cidades as atrações noturnas são um dos principais atrativos turísticos da área. Mesmo que não seja esse o caso em Lisboa, a verdade é que uma forte presença de lazer noturno representa sempre um chamativo, tanto para visitantes como para locais. Isto faz com que a noite ganhe importância e influência no panorama da cultura e do lazer desse país (Almeida, Fumega e Alves, 2011, pp.57).

Assim sendo, estas áreas já em si fortemente atrativas para os turistas, ganham ainda mais interesse ao oferecerem um pouco de tudo num espaço concentrado da cidade. Esta concentração de interesses num espaço geográfico pequeno não é uma facilidade proporcionada somente na cidade de Lisboa. Na verdade, todo o turismo urbano usufrui dessa vantagem (Almeida, Fumega e Alves, 2011, p.44; Caldeira, 2014, p.27).

Matos (2015, p.18) confirma que a cidade consegue concentrar muita oferta em pouco espaço. Não só a pensar no turista urbano que procura esta facilidade de acessibilidade, mas também porque há muita procura de lazer e entretenimento por parte da população residente, que tende a ser elevada e diversificada em centros urbanos. Assim sendo, a cidade transforma-se facilmente, permitindo que os recursos disponíveis nos locais se adaptem e ganhem uma nova relevância turística.

A autora segue a afirmar que o turismo precisa da urbanização tanto quanto a urbanização precisa do turismo. Não é apenas a oferta apelativa da cidade que a torna um destino turístico apelativo, é também o turismo que permite que esta se desenvolva (Almeida, Fumega e Alves, 2011, pp.63). O turismo permite um maior aproveitamento dos recursos que a cidade já oferece, possibilita a construção de mais negócios, a

exploração de uma oferta cada vez mais diversificada, gere postos de trabalho e melhora do nível de vida dos residentes, entre tantos outros fatores positivos.

Lisboa surge-nos então como a capital cultural de turismo urbano do país. Aqui se concentra uma diversa oferta turística, pronta para satisfazer todos e quaisquer gostos do novo e exigente turista (Alves, 2011, p.6).

Cidade do fado e das marchas populares, temos a Lisboa a maior concentração de património histórico do país (Matos, 2015, p.131). O centro histórico e todos os seus bairros característicos continua a ser um dos maiores elementos de atratividade turística e isso confirma-se através aos grandes fluxos turísticos na região e na quantidade de oferta disponível na mesma.

Para além dos restaurantes, lojas e restante vida comercial que entretém tanto locais como visitantes, é também neste espaço que encontramos em grande concentração negócios turísticos específicos como os negócios de *tuk-tuks*, inúmeras companhias de tours especializadas em *walking tours* (excursões a pé) nos bairros típicos, e uma imensidão de *hostels*, *guesthouses* e outros tipos de acomodação, desde apartamentos turísticos económicos até hotéis de cinco estrelas.

Assim sendo, Lisboa aparenta possuir tudo o que é necessário para ser um destino de eleição até mesmo para os viajantes mais rígidos. O que falta é averiguarmos se a boa fama da cidade e a crescente procura da mesma é correspondida de forma responsável e equilibrada, de maneira a evitar problemas tanto a curto como a longo prazo.

1.4. O turismo urbano e sustentabilidade

Não é possível compreender completamente a problemática do caso de Lisboa sem explorarmos o conceito de turismo sustentável também. Especialmente no cenário do turismo urbano, pois um plano sustentável é essencial na preservação e melhoria do património cultural (Matos, 2015, p.30). Mas do que se trata exatamente a sustentabilidade no turismo?

Os princípios do desenvolvimento do turismo sustentável provêm de um conjunto de conferências, tratados e relatórios, entre outros, que tiveram lugar entre 1972 e 2002, e que estabeleceram as práticas e o planeamento sustentável no sector turístico (Henriques, 2003, p.10).

A *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) define turismo sustentável como um turismo que se responsabiliza pelos impactos económicos, sociais e ambientais que causa, ao mesmo tempo que responde às necessidades dos visitantes, da indústria, do ambiente e da comunidade local.

Henriques (2003, p.13) amplifica esta definição ao enumerar mais extensivamente as funções deste turismo, afirmando que o foco do turismo sustentável deve estar na comunidade local, nas suas necessidades e na melhoria dos seus padrões de vida, mais do que nas necessidades e exigências dos turistas. Outra das características que o autor sublinha como sendo de extrema importância é que este turismo não pode comprometer recursos naturais e culturais nem outras atividades económicas a fim de satisfazer o crescente fluxo de turistas.

Matos (2015, p.32) enumera o conjunto de problemas que o turismo urbano enfrenta na sua expansão:

“(...) a conservação sustentável e a gestão dos recursos naturais e culturais, a diminuição do nível de utilização dos recursos e da poluição nos destinos turísticos, incluindo a produção de resíduos, a gestão das alterações verificadas em termos de necessidades e de bem-estar das comunidades, a diminuição do carácter sazonal da procura; o impacte ambiental dos transportes ligados ao turismo; a extensão do turismo a todos sem discriminação; a melhoria da qualidade do emprego no setor do turismo; garantir a segurança, tanto dos turistas, como das comunidades locais onde os serviços de turismo são oferecidos”. (Matos, 2015, p.32).

A autora (Matos, 2015, p.53) relembra que desde os anos 80 que as cidades dependem do turismo para a regeneração urbana e que desde então se verificam políticas no sentido de manter esta relação benéfica. Assim sendo, a autora sublinha a importância da participação ativa de todos os níveis de governação na implementação de políticas de turismo urbano sustentável. Não só o governo, mas também o próprio sector do turismo deveria contribuir para a manutenção, reabilitação e valorização do ambiente urbano em que este se insere, de acordo com a opinião de Matos (2015, p.52).

Contudo, Matos (2015, p.26) reconhece que o problema de implementar estas políticas advém da descentralização de poder que existe no sector. Muitas vezes, políticas implementadas a nível nacional ou regional, por exemplo, são facilmente substituídas por políticas locais que se concentram nos seus bairros desfavorecidos e na reabilitação urbana destes apenas. Nestes casos, a sobreposição de políticas a implementar no mesmo espaço resultam numa fragmentação dos objetivos a cumprir e, possivelmente, no incumprimento de medidas aplicadas em algumas (ou todas) as políticas ativas.

Esta visão não é exclusiva, pois já Henriques (2003, p.24), e Costa (2005, p.286) apontavam para a complexidade do sector turístico como um problema no que toca ao cumprimento de planos sustentáveis. Não só devido à diversidade de entidades envolvidas, mas também porque os autores acreditam que algumas dessas mesmas entidades, sejam públicas ou privadas, estão a atuar sem um conhecimento aprofundado na matéria da sustentabilidade.

Isto apresenta um problema, especialmente quando nos apercebemos da importância cultural que as metrópoles possuem. As grandes cidades, como é o caso de Lisboa, por norma apresentam grandes ícones de cultura nacional e/ou regional. Estas cidades tornam-se atrativas exatamente pela concentração de património que apresentam, como já vimos anteriormente ser o caso com a capital lisboeta (Henriques, 2003, p.49). Assim sendo, o risco de danificar o património é acrescido nestes casos e a perda do mesmo é possivelmente mais catastrófica também.

Assim sendo, é necessário o apoio público cuidado no crescimento turístico, na revitalização dos bairros históricos e no aumento e valorização da oferta cultural (Santos, 2008, pp.143). Henriques (2003, p.45) sublinha ainda que a reabilitação e a manutenção das áreas históricas das cidades não deviam ser realizadas com o intuito de as tornar espaços turísticos, mas sim com a intenção de lhes devolver a sua relevância cultural. Mas será assim que o turismo em Lisboa se está a desenvolver?

1.5. Os bairros históricos e o turismo

Esta tese pretende compreender a opinião dos residentes dos bairros históricos em relação à situação turística atual nestes espaços. Assim sendo, é necessário primeiro discutir todos os aspetos, positivos e negativos que circundam este fenómeno.

Aqui a intenção é, primeiramente, avaliar os planos de turismo sustentável na cidade e como estes se desenvolvem. De seguida, é importante entender o tipo de turismo que se realiza nestes bairros históricos. Apesar de ser claro que se trata de um turismo cultural, que tipo de património e cultura se encontra nele e porque é que é relevante?

Finalmente, a própria condição social dos bairros é essencial para interpretar melhor o efeito que terá o turismo na área e também na qualidade de vida da população, de maneira a percebermos se esta, de facto, melhora ou se deteriora com a presença e aumento deste crescente fluxo turístico. Só assim nos é possível interpretar corretamente todas as queixas dos locais e quão relevantes são verdadeiramente para o turismo. Será que todos os problemas das áreas são causados pelo turismo, ou algumas já são do foro social e desenvolveram-se na comunidade primeiro?

1.5.1. Bairros históricos de Lisboa e o desenvolvimento do turismo

É difícil definir exatamente onde começou o processo de revitalização dos bairros históricos na baixa de Lisboa. Isto porque é um processo lento que, como já vimos anteriormente, depende de imensos sectores diferentes e até de sobreposição de políticas. Porém, vários autores têm diferentes opiniões sobre os acontecimentos, motivos e datas que resultaram na restauração das zonas históricas da cidade.

Proença (2015, p.32) explica o problema que os centros citadinos sofreram com o processo de globalização no final do séc. XX. Isto porque aqui começou a transferência das indústrias para a periferia das cidades, até na Ásia, resultando no abandono de espaços urbanos que perderem a sua utilidade na nova economia global.

Assim, os antigos centros perdem a posição de destaque que tinham, ficando resumidos a áreas residenciais degradadas. As cidades concentram-se nas novas construções, espaços inteiramente novos e modernos, para mostrarem ao mundo o seu novo ideal de “cidade-progresso” (Proença, 2015, p.33). No caso português, é possível que seja esta a história por detrás do declínio da Baixa Lisboa e, consequentemente, o crescimento de toda a área do Parque das Nações (Craveiro, 2004, p. 225).

Ferreira (2005), Costa (2005, p.281) e Caldeira (2014, p.22), por sua vez, explicam que em Portugal, o interesse e a valorização pelo património cultural renasceu com o fim da ditadura Salazarista. No final da década de 70, com um novo regime democrático, foi possível reconhecer o valor de variados tipos de cultura e a sua importância na criação da imagem da cidade.

Contudo, a autora confirma que o crescimento desta promoção cultural foi muito lento em relação ao de outros países desenvolvidos, significando assim que apenas a partir da década de 90 é que se começa a falar de regeneração de centros históricos (Ferreira, 2005, p. 32).

Craveiro (2004) afirma que já em 1998 estavam em marcha diversos projetos culturais de reabilitação das zonas históricas, sendo alguns eles o Teatro Taborda na Mouraria e a Casa de Fado em Alfama. Não só isso, mas a autora garante também que esta intervenção não era apenas um simples caso de reabilitação urbana, mas também uma tentativa de resolução de problemas específicos dos bairros históricos (Craveiro, 2004, p.231).

Apesar deste modelo de remodelação de Lisboa se focar inteiramente no desenvolvimento sustentável da cidade, a autora aponta ainda para situações que acredita não terem uma fácil resolução, como é o caso da acessibilidade dos bairros históricos devido aos complexos problemas de tráfego na cidade, como uma rede insuficiente de transportes públicos (Craveiro, 2004, p. 236).

Apesar dos escassos estudos em Portugal em relação aos centros históricos enquanto produtores culturais, os poucos que existem de facto comprovam que o Chiado e o Bairro Alto são exemplos vivos disso (Ferreira, 2005, p.31). A autora também oferece uma definição para bairro cultural que nos permite confirmar a afirmação anterior, ainda com mais certeza:

“Trata-se de um novo espaço cultural, vanguarda de uma produção inovadora que transforma os centros históricos em laboratórios da produção cultural do futuro, que deve ser usufruído por todos os seus cidadãos, independentemente de serem residentes ou turistas. (...) Esses bairros culturais e de entretenimento podem ser definidos como a área geográfica que contém a maior concentração de equipamentos culturais e de entretenimento da cidade ou da vila, constituídos por teatros, cinemas, estúdios, galerias de arte, salas de concertos, livrarias, cafés, restaurantes.” (Ferreira, 2005, p.28 e p.33).

É por possuírem muitas destas características que Matos (2015, p.62) afirma a importância destes bairros no turismo local. Para além do interesse que possui ao nível de turismo cultural, a vasta oferta de comércio e restauração no mesmo espaço tornam tudo isto altamente apelativo, transformando-se assim num fator de competitividade para Lisboa (Caldeira, 2014, p.246).

Outros autores nunca chegam a mostrar dúvidas de que os bairros históricos são de facto marcos culturais das cidades, tomando esse facto quase como garantido desde o princípio. Menezes (2012, p.19) fala de como a imagem da cidade de Lisboa é afetada especificamente por este conjunto de bairros, que são referências histórico-culturais únicas. Já numa outra situação, o autor afirmou que a intervenção urbana é necessária e o mínimo que se pode fazer pelo património (Menezes, 2011, p. 89). Sá (2015, p.1) afirma que foi esta revitalização urbana que deu origem ao revivalismo do Fado.

Ao nível geográfico estes bairros parecem ter uma certa plasticidade em termos de contornos (Proença, 2015, p.25). Esta autora aponta ainda para o facto de que por vezes os mesmos bairros podem ser interpretados de maneiras diferentes pela mesma fonte, devido à variedade de possíveis leituras que se podem fazer do espaço. Estas podem ser de carácter social, político, cultural, etc. (Proença, 2015, p.23).

Por enquanto e para melhor compreensão da área discutida nesta fase de revisão de literatura, seguimos a mais recente classificação realizada pela própria Câmara Municipal de Lisboa da zona histórica:



Figura 1: Mapa da Zona do Centro Histórico, (Câmara Municipal de Lisboa, 2017).

Os bairros sujeitos a análise nesta tese encontram-se todos presentes nas áreas assinaladas a cinzento no mapa. O conhecido Bairro Alto ocupa um espaço de destaque aqui e não resta dúvidas em relação à sua localização. Nesta segunda área do mapa temos ainda a zona Bica a sul, e a zona do Príncipe Real no extremo norte.

Outro bairro importante nesta análise, Alfama, fica no limite sudeste da área da Baixa. Ainda aqui, onde se encontra o Castelo de São Jorge e como o nome indica, temos o bairro do Castelo. Logo acima a nordeste fica o famoso bairro da Mouraria, que também será mencionado mais extensivamente em capítulos futuros.

A primeira e a quarta área do mapa também são marcados de bairros cheios de história, a primeira contendo a Lapa, a Estrela e Campo de Ourique e, a última, contendo a Graça e São Vicente.

Devido a estes contornos pouco definidos que estão dependentes de uma série de fatores, é possível que alguns autores façam uma interpretação diferente destes espaços. Uma vez que esta tese procura enfrentar uma problemática que é geral a todos os bairros históricos de Lisboa, todos eles serão abordados de maneira igual.

1.5.2. As mudanças recentes dos bairros históricos de Lisboa: reabilitação, gentrificação, multiculturalidade e coexistência

Este património cultural dos bairros históricos que Lisboa oferece atualmente também pode ser considerado uma falsa representação da cidade. Sá (2015, p.8) vê esta oferta atual como um conjunto de tradições e memórias construídas, pois por serem utilizadas como meio para a requalificação dos bairros e atrativo turístico, são vendidas como um produto. Assim, o autor relembra os perigos da excessiva atividade turística no país, assim como a sua desregulamentação.

Leal (2014, p.72) partilha este receio, temendo que esta reconstrução urbana com uma forte influência do sector turístico possa afetar a imagem da cidade, através da criação de uma falsa autenticidade histórico-cultural.



Figura 2: Tira de Banda Desenhada Intitulada “A Vida Em Rosa” do Jornal Rosa Maria (Saraiva, 2015)

Matos (2015, p.52) é mais uma autora que não deixa de expressar as suas preocupações em relação ao turismo urbano nos bairros históricos. Apesar dos aspetos positivos como a revitalização de áreas abandonadas, há também muitos aspetos negativos com que ter cuidado, um deles sendo a própria perda de atividades tradicionais e até uma total perda de identidade cultural. Este receio é também expresso pelos media como sendo a opinião generalizada da população, como é visível na seguinte banda desenhada do jornal local da Mouraria, *Rosa Maria*:

Menezes (2011, p.91) defende que o importante não é apenas salvar o património, mas também permitir a dinâmica social do espaço. O autor refere que é necessário haver também uma reconstrução dessa identidade, que se adapte à cidade atual e à sua população moderna.

Não há dúvida de que é difícil enfrentar a possibilidade de alterações drásticas com o crescente turismo e constante remodelação urbana do espaço. Ainda assim, alguns autores reconhecem o impacto positivo que estas mudanças podem ter e acreditam que

certas problemáticas, se abordadas a tempo, podem ser resolvidas rapidamente e de maneira eficiente.

Caldeira (2014, p.380) afirma que alguns dos aspetos mais problemáticos da cidade mencionados pelos turistas no seu estudo são de fácil resolução. Não só porque estão todos localizados no espaço público, o que facilita o acesso e a intervenção, mas também porque alguns são problemas funcionais irrisórios, como por exemplo a falta de informação nos transportes públicos.

A União Europeia apoia com diversos fundos e orçamentos estes vários bairros de carácter cultural (Ferreira, 2005, p.33), pois reconhece a sua importância a nível de património e também do seu potencial em termos de desenvolvimento económico, quando reaproveitados.

A regeneração urbana destes bairros culturais também traz consigo benefícios sociais. Uma vez que o espaço utilizado pelos turistas é o centro da vida dos residentes locais, é óbvio que as melhorias também representam uma melhoria na qualidade de vida da cidade e respondem a diversos problemas da comunidade local (Proença, 2015, p.42). Um exemplo disso é, por exemplo, a criação de postos de emprego que esta vaga turística traz consigo (Santos, 2008, p.132).

• **Do binómio gentrificação/turismo**

Outro fenómeno que presenciamos com esta nova valorização das zonas mais antigas da cidade é a gentrificação (Mendes, 2012, p.36). Isto resulta no deslocamento e/ou substituição de serviços e comunidades, de maneira a atrair elites culturais com poder económico (Leal, 2014, p.11).

O processo de gentrificação começa com população jovem com formação superior e profissões mal pagas à procura de habitações. Fala-se aqui da comunidade jovem com interesses culturais e artísticos, que apesar de muitas vezes possuírem (no mínimo) uma licenciatura, têm empregos intelectuais em áreas muito precárias (Leal, 2014, p.12).

Assim, estes vão para as áreas da cidade debilitadas à procura de rendas baratas nos bairros degradados. São novos consumidores que impulsionam novos negócios a se instalarem nestes espaços, também eles podendo usufruir da renda baixa.

Enquanto este processo vai lentamente evoluindo, o valor cultural do espaço aumenta e atrai a elite cultural mais rica da cidade, que começa também ela a se mudar para a área. Assim começa uma nobilitação do espaço, os preços imobiliários começam a inflacionar e as classes baixas, residentes veteranas dos bairros históricos, começam a ser obrigadas a sair (Leal, 2014, p.18; Proença, 2015, p.151).

Também interessa aos governos locais incentivar esta gentrificação. Não só por facilitar a revitalização urbana, mas também porque a nobilitação de áreas urbanas nas cidades são uma maneira destas de se posicionarem no mercado global (Leal, 2014, p.13). Aliás, Leal (2014) afirma que estes são os principais agentes do processo de gentrificação, e não os indivíduos que escolheram mudar-se para estes bairros, pois são estes que se apropriam dos espaços urbanos e públicos e incentivam a mudança.

Esta nobilitação das zonas históricas, nomeadamente em Lisboa, pode enfrentar situações que dificultam a sua estabilização. São exemplos disso a difícil acessibilidade dos bairros, como já vimos anteriormente, a falta de estacionamento para automóveis e o

elevado custo do pouco estacionamento disponível, o tamanho reduzido das casas, que por sua vez não têm qualquer hipótese de expansão (Leal, 2014, p.72).

Alguns autores também apontam um problema com a comunidade intelectual local que procura estas áreas, pois tem muito pouco poder económico e isso dificulta ou atrasa o processo de nobilitação destes bairros (Proença, 2015, p.117). Assim, dá-se a possibilidade de investir mais no poder económico dos turistas do que no da população residente.

Ou seja, não só os bairros típicos portugueses são propícios a todo esse tipo de problemas devido ao seu espaço geográfico e arquitetura, como também a cidade de Lisboa parece mais interessada em importar a elite cultural internacional através do turismo, do que em valorizar a sua própria elite cultural local e fomentar um espaço para a cultura e património mais seguro, assente na comunidade intelectual local (Leal, 2014, p.71).

Aqui compreendemos mais uma vez a preocupação de certos autores com a renovação urbanística fortemente influenciada pelo turismo que pode criar uma falsa autenticidade e uma falsa imagem cultural para Lisboa, como já vimos anteriormente (Leal, 2014, p.71).

- **Da multiculturalidade e autenticidade dos bairros históricos**

Lisboa sempre foi uma cidade com um longo historial de encontros de diferentes culturas (Craveiro, 2004, p.237). Em 2009, o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras verificaram que 54,2% dos imigrantes residentes em Portugal encontram-se na área de Lisboa (Costa, 2011, p.88). Nas estatísticas recolhidas em 2015, também pelo SEF, a maioria dos emigrantes a residir em Portugal continuam concentrados em Lisboa, com uma percentagem de 44.6% (SEFSTAT, 2016).

A própria cidade publicita-se enquanto uma capital multicultural, com orgulho nos fenómenos urbanos que nela se propagam, o turismo e a imigração (Santos, 2008, p.141). Esta imagem de inclusão social e diversidade cultural marcaram sem qualquer dúvida a identidade da capital portuguesa.

Leal (2014) explica que a estratégia por detrás do conceito de cidade multicultural é tornar bairros necessitados mais atraentes para a população e turistas. Então:

“(...) o valor do exótico é exacerbado, e temas alusivos a uma identidade étnica ou cultural são utilizados para acrescentar valor a certos locais.” (Leal, 2014, p.17).

Então, a ideia da cidade multicultural é semelhante à de diversidade e aceitação (Mendes, 2012, p.17). Um meio onde várias pessoas diferentes se encontram e vivem em harmonia, partilhando as suas culturas e práticas num só ambiente.

Os bairros históricos degradados são os escolhidos para fomentar este ambiente, pois as minorias com pouco poder económico assentaram aqui, devido ao mercado imobiliário barato que já referimos anteriormente. Alguns deles inclusive já possuem um passado histórico significativo para estas culturas imigrantes, como por exemplo a Mouraria, cujo nome vem de “Mouro” dos tempos do domínio árabe do território (Mendes, 2012, p.19).

Assim, nasce aqui uma particularidade única dos bairros típicos da cidade, elevando a imagem de Lisboa a um outro nível e funcionando também como um fator de competitividade (Mendes, 2012, p.19).

Esta imagem publicitada de uma Lisboa multicultural contribuiu para a revitalização dos bairros históricos antes sequer de se falar da nova vaga turística da cidade. Enquanto a população local era envelhecida e empobrecida, a população imigrante era nova e investiu comercialmente na área (Costa, 2008, p.94). Juntamente com os *gentrifiers* culturais que também vieram procurar novas oportunidades e os turistas, os bairros históricos ganharam novas dimensões e um interesse acrescido por parte de todos estes agentes, que se influenciam e apoiam uns aos outros (Costa, 2008, p.101).

Vários órgãos, públicos e privados, trabalharam de maneira a promover a diversidade cultural da área. Um exemplo disso são os media, que sem dúvida potenciaram a transformação destes bairros, nomeadamente o *Martim Moniz*. A primeira referência terá talvez surgido na *Time Out Guide to Lisbon* em 1999, que nomeava a praça de centro étnico de Lisboa (Costa, 2008, p.95). O *Martim Moniz* tornou-se para alguns autores o espaço multicultural de excelência em Lisboa nos últimos anos (Costa, 2008, p.84), possivelmente devido a este fator publicitário.

- **Da coexistência entre residentes, trabalhadores e visitantes**

É possível, contudo, que esta imagem seja mais uma falsa publicidade do que um espelho da realidade. A diversidade pode, de facto, ter efeitos positivos, mas também pode originar problemas do foro social que ficam excluídos do que é publicitado a fim de garantir a atratividade turística (Mendes, 2012, p.20).

Do ponto de vista desta imagem multicultural, alguns estudos já investigaram a situação social dos bairros e nem todas as respostas foram positivas. Mendes (2012, p.22) menciona estudos de outros autores e entrevistas a associações locais e muitas delas revelam problemas entre as culturas que coabitam nestes bairros.

É possível até que muitas das queixas tenham origens xenófobas, estando algumas associadas às religiões dos imigrantes, como por exemplo o barulho proveniente das mesquitas (Mendes, 2012, p.27).

Outras queixas revelam ser sobre a preocupação pelo espaço público, como é o caso da sujidade e barulho. Apesar de não parecer haver necessariamente relações conflituosas entre os residentes portugueses e os imigrantes, contudo, a verdade é que de facto não há qualquer relação entre eles. Poderá haver tolerância, mas não uma comunidade multicultural unida garantidamente (Mendes, 2012, p.23).

A diversidade cultural parece surgir mais como um interesse de carácter turístico e social do que qualquer outra coisa. Os residentes imigrantes surgem mais no cerne de questões de inclusão social e cultural do que em questões de desenvolvimento económico e empreendedorismo (Santos, 2008, p.10). Ou seja, é possível afirmar que por vezes estes ainda não são tratados como os restantes residentes locais, mas sim como trunfos publicitários.

É possível aqui então presenciar duas imagens diferentes da zona histórica: aquela que os residentes vêem, de bairros a perder as suas características históricas que lhes davam a sua tipicidade, e aquela que as pessoas de fora observam, de bairros tipicamente lisboetas a ganharem novas dinâmicas sociais através de uma comunidade harmoniosamente multicultural (Mendes, 2012, p.80; Proença, 2015, p.118).

Claro está que algumas das queixas que foram apontadas aos imigrantes não são problemas exclusivos aos mesmos. Outros estudos apresentam também queixas sobre o ruído e a poluição por parte dos residentes em relação à vida noturna nos espaços (Almeida, Fumega e Alves, 2011, p.59).

Para além dos residentes, estes bairros também são frequentados por turistas e outros locais, criando uma sobrelotação do espaço que origina ainda mais problemas como uma rede insuficiente de transporte públicos, más condutas e vandalismo, tráfico de drogas e outras ilegalidades que levam a um sentimento de insegurança (Almeida, Fumega e Alves, 2011, p.60).

No estudo de Proença (2015), apesar dos residentes da Mouraria mostrarem estarem satisfeitos e reconhecerem as vantagens da intervenção urbana no seu bairro (p.118), os mesmos também são da opinião de que este embelezamento urbano da área não é suficiente para melhorar outros problemas do quotidiano e da convivência no bairro (p.151).

Apesar de ainda ser muito cedo para conseguir medir os verdadeiros impactos deste processo, devido ao quão recente é e à sua complexidade intrínseca (Proença, 2015, p.147), já é contudo óbvio que é necessário uma intervenção cuidada e apoiada por órgãos governamentais cujo principal cuidado é para com a população local, e não para visitantes temporários do espaço (Matos, 2015, p.56).

Apesar de escassos, os estudos dentro deste tema são imprescindíveis para avaliar os dados recolhidos neste estudo. Principalmente porque mostram o quadro geral dos bairros em anos anteriores, sendo possível assim realizar uma análise recente em paralelo e saber se os problemas e melhorias se mantêm, aumentaram ou diminuíram. O excesso de turistas na cidade de Lisboa é um problema real e visível (Moser, 2015, p.95) e desta forma, a compreensão da gravidade da situação torna-se mais explícita.

Apesar do interesse desta tese ser sobre a opinião dos residentes em relação aos turistas, é importante compreender todo o plano da condição social atual dentro deste espaço para percebermos que tipo de situações os turistas podem, inconscientemente, vir agravar. Algumas das queixas realizadas pelos locais podem (e de facto) potencializam-se com a presença de mais pessoas, como situações de barulho e sujidade no espaço público, e até mesmo a problemática da perda de identidade que os habitantes aqui sentem.

Também é preocupante pensar que a publicidade de volta do espaço é uma que reconhece a situação atual da comunidade local, mas escolhe concentrar-se nos aspetos positivos desta e negar (ou ocultar) os negativos. Isto pode aumentar o descontentamento não só daqueles que se sentem ignorados (Proença, 2015, p.151) mas também dos visitantes, que podem sentir-se enganados ao serem confrontados com uma realidade diferente daquela prometida.

1.6. Notas conclusivas

As novas tecnologias e a globalização foram responsáveis por mudanças profundas na vida das populações, originando entre muitas coisas novas maneiras de pensar, novas ferramentas que facilitam a comunicação e a recolha de informação e novos mercados internacionais de fácil acessibilidade.

Tudo isto permitiu, como vimos, uma maior facilidade em tarefas que antes levavam mais tempo e requeriam mais etapas. Isto transformou os consumidores dos produtos turísticos em pessoas mais ativas e mais atentas ao preço e à oferta. Assim sendo, compreendemos a evolução do mercado turístico para um mercado mais fragmentado e competitivo, com novas opções económicas a surgirem quase diariamente.

Com esta análise compreendemos então como se desenvolveu o turismo de baixo-custo e todos os produtos adjacentes, desde alojamento a companhias aéreas económicas. Como já tínhamos visto anteriormente este é o meio que o novo turista procura, explicando-se assim o vasto crescimento turístico não só a nível mundial, mas também a nível nacional.

Capítulo II – Metodologia de Investigação

A parte essencial desta dissertação é da investigação. Após a reflexão teórica desenvolvida nos capítulos precedentes, torna-se necessário tentar responder às questões colocadas anteriormente. No caso desta tese, pretende-se compreender de que maneira o crescente turismo impacta nos bairros históricos de Lisboa: de que maneira é que os fatores das análises feitas pelos vários autores – seja nesta cidade ou noutra exemplo de uma cidade turística mundial – estão ou não presentes, se são ou não reconhecidos pela população local e se são recebidos e/ou desenvolvidos positiva ou negativamente neste espaço geográfico.

Este capítulo serve para definir os meios de investigação utilizados e seus objetivos, analisar o conteúdo dos questionários e das entrevistas, e ainda delimitar a amostra do estudo – tanto em termos de espaços geográficos como em termos de população.

Para demarcar a amostra de forma a possibilitar uma análise estatística que correspondesse aos objetivos desta investigação, uma série de variáveis e problemáticas tiveram de ser tomadas em atenção, o que levou obrigatoriamente à criação cuidada e pensada dos métodos de investigação abaixo apresentados.

2.1. Delimitação do Espaço

Uma das principais dificuldades que surgiram ao longo deste estudo foi a da delimitação geográfica dos bairros históricos de Lisboa. Esta questão mostrou-se particularmente importante durante a distribuição de inquéritos pelos mesmos, uma vez que uma análise de dados incorreta poderia resultar em estatísticas irrelevantes e avaliações pouco precisas – ou até completamente erradas – da situação atual de cada área estudada.

Assim, era necessário definir onde se localizava cada um dos bairros em questão com o maior rigor, para garantir uma interpretação correta e exata das respostas fornecidas por cada residente inquirido. Esta tarefa, contudo, provou ser mais difícil do que inicialmente esperado, por vários motivos.

Primeiramente, era preciso abordar a questão da definição de “bairro histórico”. O que faz de um espaço um bairro? Que características apresentam os considerados bairros tipicamente portugueses? Como podemos delinear geograficamente um espaço cujos limites semânticos são, também eles, altamente moldáveis?

Vários autores cujos estudos se focaram nestes espaços, independentemente dos temas das mesmas, pareceram deparar-se com as mesmas questões. Sejam estudos de foro social, arquitetónico, histórico ou demais, a falta de definição concreta para o termo de “bairro” parece surgir sempre como um enigma ainda sem resposta precisa.

Para muitos, não há dúvidas de que uma das melhores maneiras de caracterizar Lisboa é reconhecendo-a como uma “cidade de bairros” (Rodrigues, 2012, p.79; Cordeiro, 2001, p. 8; Gomes, 2011, p.41). Este conceito por sua vez refere-se a pequenos núcleos na capital que se dividem e diferenciam por diversas razões: cada um apresenta as suas características próprias a nível social, cultural, histórico e arquitetónico (Fontes, 2015, p. 58).

Ou seja, estes espaços desenvolveram-se de maneiras variadas seja devido à localização geográfica, seja devido à sua presença e participação na história do desenvolvimento urbano da cidade. Assim, vemos diferentes grupos sociais a se desenvolverem enquanto residentes destes espaços, que criam diferentes dinâmicas urbanas com as suas vivências culturais distintas (Gato, 2014, p. 49; Fontes, 2015, p. 58).

Alguns dos exemplos das associações que fazemos entre o popular urbano e os bairros históricos, são os profissionais que aí existiam, como pescadores, lavadeiras e fadistas; as festas tradicionais, que ainda hoje aí se realizam, como bailes, arraiais e desfiles; e as criações artísticas que aí proliferaram, como o fado e as marchas (Cordeiro, 2003, p.186).

Aliás, as chamadas Marchas Populares, desfile criado em 1932 que ocorre durante o mês de Junho, são de tal forma importantes na história da cidade e na consolidação da identidade dos bairros que nelas participam, que alguns autores categorizam os “bairros históricos” exclusivamente enquanto integrantes deste desfile das Festas dos Santos Populares de Lisboa (Silva, 2012, p.109).

Mesmo que outros autores não delimitem os bairros apenas através da sua participação nos Santos Populares, a verdade é que muitos não deixam de reconhecer a sua importância na construção identitária destes espaços enquanto símbolos da tradição e cultura popular lisboeta (Rodrigues, 2012, p.79; Cordeiro, 2001, p. 22; Silva, 2012, p. 105).

Gomes (2011, p.86), por outro lado, explora a hipótese de haver uma hierarquia dentro do grupo dos participantes das Marchas Populares. Uma vez que este conceito está sempre sujeito a diferentes interpretações, alguns dos bairros que fazem ainda parte do evento não são, por norma geral, considerados bairros típicos portugueses. Ou, mesmo que o sejam, por norma não são mencionados ou estudados em investigações sobre o tema em questão. Ao mesmo tempo, outros bairros parecem surgir como os mais importantes e são os principais alvos de discussão (Gomes, 2011, p.16).

Dentro ainda deste tópico e de maneira a tentar consolidar estas ideias, realizou-se um quadro com os bairros participantes das Marchas para tentar localizar os bairros de maior destaque neste evento, com base nas posições na competição e nos anos de participação (Anexo 1). Sendo a intenção aqui contactar as entidades responsáveis por cada um destes grupos folclóricos e analisar as suas delimitações de bairros, no sentido geográfico e etimológico.

Contudo, seja por número de habitantes, importância histórica ou relevância social, de facto há mais informação disponível sobre uns espaços do que outros, o que contribui para a dificuldade de delimitação espacial dos bairros através deste método, pelo que o projecto teve de ser aposentado e outras alternativas foram exploradas.

Autores como Gomes (2011, p. 26) demonstram as consequências destes conceitos mal desenvolvidos, ao mostrar por exemplo que nem os guias turísticos da cidade conseguem explicar ou definir os bairros da cidade sem acabarem por se focar apenas naqueles mais emblemáticos, deixando os mais pequenos ou menos populares cair ainda mais na obscuridade.

Os próprios residentes dos bairros, muitas vezes, ignoram ou não concordam com as definições formais, sejam elas teóricas ou geográficas, dos seus bairros de residência (Fontes, 2015, p.46). Existe, inclusive, uma certa rivalidade entre as comunidades dos bairros (Costa, 2008, p.154) que pode ser o motivo por detrás de certas discordâncias

delimitativas. Estas rivalidades parecem surgir ou ser mais relevantes entre bairros vizinhos cujos limites se mesclam e se confundem.

Portanto, não só continuamos a não ter uma definição exata para o conceito de bairro histórico, como também os seus limites geográficos parecem estar à mercê da opinião e interpretação de cada um. Assim sendo, é compreensível que se desenvolva a ideia de que estes bairros “parecem continuar a não ter existência real (...)” (Cordeiro, 2001, p. 126).

Tendo em conta as diversas delimitações seguidas por diversos autores estudados, esta plasticidade do território é claramente visível (Proença, 2015, p. 24). Contudo, a importância dos bairros históricos não está apenas na identidade dos seus habitantes, nem na curiosidade cultural dos seus turistas. Também os corpos institucionais necessitam de delimitar os bairros lisboetas por vários motivos logísticos, entre os quais a gestão urbana (Gomes, 2011, p. 41).

Assim sendo, para esta tese, seguiram-se as delimitações territoriais definidas pelas instituições com responsabilidades administrativas sobre a cidade.

Como já observámos anteriormente (Figura 1), a Câmara Municipal de Lisboa oferece um mapa representativo do Centro Histórico de Lisboa que, na última versão disponível e fornecida pela mesma, o divide em quatro partes: Campo de Ourique/Lapa, Bairro Alto, Baixa e Graça/Penha de França.

Assim sendo, e por se tratar da fonte oficial, os bairros que se inserem neste espaço delineado foram considerados “bairros históricos” no âmbito desta dissertação. Isto não significa necessariamente que os bairros que não se insiram nesta área geográfica não encaixem no conceito de “bairro” ou da “vida bairrista” popular que se sente por Lisboa.

Foi necessário fazer a seleção dos bairros a serem estudados e incluídos nesta tese por uma questão logística, de distribuição de inquéritos e análise de dados. Portanto, e tendo em conta toda esta questão da complexidade dos termos explorados e utilizados, quando nos referimos a estas zonas da cidade, ficou decidido que o melhor seria sempre seguir as delimitações das instituições governamentais.

Outros autores sustentam este conceito, dizendo que para termos rigorosos apenas é possível contar com as freguesias (Cordeiro, 2011, p.126). Nesse sentido, após ter em conta o mapa da Câmara Municipal de Lisboa da zona histórica, foram definidas as Juntas de Freguesias a contactar para a realização de entrevistas.

A necessidade de entrevistar estas unidades administrativas para uma melhor compreensão da situação turística no contexto dos bairros era já um dos objetivos e pontos fulcrais desta dissertação, como anteriormente referido. Logo, incorporar a definição de uma outra instituição administrativa oficial era, sem dúvida, uma mais-valia em termos de rigor delimitativo.

A definição dos bairros históricos de acordo com as Juntas de Freguesia foi algo já previamente mencionado em vários estudos como uma opção válida, como já vimos anteriormente. Contudo, certas complicações surgiram após a reorganização administrativa de Lisboa de 8 de Novembro de 2012, que entrou em vigor em 2013, depois das eleições autárquicas.

Esta reordenação e redefinição das Juntas de Freguesia de Lisboa levou a que estas passassem de um total de 53 freguesias para apenas 24 freguesias. Querido (2013, p.14) chega a utilizar a delimitação da já não-existente Freguesia da Graça para delimitar o seu

itinerário turístico no Centro Histórico de Lisboa, mesmo reconhecendo que esta agora dá lugar à freguesia muito maior de São Vicente.

Mesmo antes da organização, alguns espaços em Lisboa já se mostravam problemáticos em termos da sua pertença às freguesias lisboetas. Alfama, por exemplo, como vemos no estudo de Costa (2008, p.67) nem surge como nenhuma das 53 freguesias então existentes, nem mesmo como designação oficial de um bairro fiscal.

Outros espaços relevantes para este estudo, que surgiram como ponto de interesse na análise e avaliação dos dados recolhidos, também enfrentam problemas semelhantes. É o caso da praça do Martim Moniz, que surge mais como um espaço onde vários bairros se encontram (Caldas, 2014, p.54). Historicamente ele surge-nos como fazendo parte do desenvolvimento da Mouraria (Caldas, 2014, p.50) mas, como veremos de seguida, é hoje em dia considerado pela Junta de Freguesia de Santa Maria Maior como fazendo parte da Baixa.

Portanto, para uma delimitação atual e rigorosa, foi pedido durante a entrevista a cada Junta de Freguesia, a delimitação oficial e mais recente dos bairros históricos incluídos na sua área de administração. Estas são as definições pelas quais esta dissertação se orientou e são as que de seguida referenciarei.

2.1.1. Junta de Freguesia da Misericórdia



Figura 3: Mapa da região da Misericórdia conforme visto na Carta Administrativa Oficial de Portugal (CAOP, 2016). Editado.

Das principais áreas históricas desta área, a Junta de Freguesia da Misericórdia dá protagonismo a quatro. O Cais do Sodré, que quase cria um quadrado perfeito no mapa da cidade, está limitado a Sul pela Avenida 24 de Julho, até chegar à Praça Duque da Terceira e subir em direção à Rua do Alecrim. Aqui, vira para Oeste na Rua de São Paulo e chega a Sul abarcando ainda a área do Jardim Dom Luís.

Logo acima temos a Bica, também delimitada a Sul pela Rua de São Paulo e a Norte pela Calçada do Combro. Nas laterais já há uma maior deambulação por entre as ruas estreitas lisboetas, sendo que o limite a Este passa pela Rua das Chagas e pela Rua da Emenda. O ponto mais a Oeste é no cruzamento da Rua de Santa Catarina com a Calçada de Salvador Correia de Sá, um pouco antes da chegada ao Poço dos Negros.

A zona do Bairro Alto tem igualmente linhas muito direitas, indo da Calçada do Combro a Sul até à Rua Dom Pedro V, com a Rua de São Pedro de Alcântara a definir os limites a Este e a Rua do Século a Oeste. Contudo, esta apresenta uma linha laranja para além da linha vermelha nos seus limites, porque foi indicado pela Junta que até há pouco tempo, os limites deste lado acabavam na Rua da Rosa. A área do Príncipe Real resume-se apenas ao Jardim do Príncipe Real, nestas delimitações administrativas.

2.1.2. Junta de Freguesia de Santa Maria Maior



Figura 4: Mapa da região de Santa Maria Maior, conforme visto na Carta Administrativa Oficial de Portugal (CAOP, 2016). Editado.

Aqui temos a zona do Chiado quase como um retângulo, mesmo no limite da freguesia a Oeste, delimitada pela Rua da Misericórdia e pela Rua Maria António Cardoso. A Sul, apanha ainda um pouco a Rua do Arsenal, antes de subir pela Rua Nova do Almada e pela Rua do Carmo, que constituem os limites a Este. A Norte, a zona acaba um pouco antes da Estação de Comboios do Rossio, terminando pela Calçada do Carmo e pela Calçada do Duque.

A região da Mouraria, ao contrário do que muitos creem, passa ao lado da Praça do Martim Moniz, tendo como limite a Rua do Arco do Marquês de Alegrete e a Rua da Madalena a Oeste. A Sul, segue a muito curva Rua da Costa do Castelo, até seguir em direção a Norte pela Calçada de Santo André, depois pela Rua dos Lagares e por fim pela Rua das Olarias. Aqui, encontra-se com a Rua do Benfornoso, fechando a área.

O bairro do Castelo é outra conhecida zona da freguesia, mas a menos habitada (CESSS, 2015). Esta quase forma um círculo perfeito entre a Rua da Costa do Castelo, o Largo dos Lóios e a Rua de São Tomé.

Finalmente, Alfama apanha a Norte a Rua de São Mamede, o Largo de São Martinho, e partilha o limite com o Castelo pela Rua de São Tomé. Depois, segue caminho pela Rua das Escolas Gerais e desce por entre becos e ruas estreitas até à Rua dos Remédios, onde apanha ainda o Museu Militar nos seus limites antes de fechar a Este pela Calçada do Forte. A Sul, segue pela Avenida Infante Dom Henrique, subindo para Norte antes do Campo das Cebolas e seguindo caminho pela Calçada do Correio Velho.

Toda a restante área da freguesia é considerada pela mesma a zona da Baixa.

2.1.3. Junta de Freguesia da Estrela



Figura 5: Mapa da região da Estrela, conforme visto na Carta Administrativa Oficial de Portugal (CAOP, 2016). Editado.

Na Junta de Freguesia da Estrela não só existem menos bairros, como estes ocupam um espaço geográfico muito menor. Primeiramente, vemos o bairro da Lapa, definido a Norte pela Rua da Lapa, a Sul pela Rua Garcia da Orta, a Este pela Rua dos Quelhas e a Oeste pela Rua de São Domingos.

Logo por baixo encontramos o bairro da Madragoa, com a Rua de Santos-O-Velho e a Rua da Esperança a definir os seus limites a Sul, e a Rua Garcia da Orta e a Rua dos

Quelhas a Norte. A Rua de São João da Mata delimita o bairro a Oeste, enquanto a Travessa do Pasteleiro faz o mesmo a Este.

Esta tese irá focar a sua análise maioritariamente nos seguintes bairros: Bairro Alto, Bica, Alfama e Mouraria. Isto porque estes são os bairros históricos que parecem ter uma maior importância ou relevância nos media. Assim sendo, existem mais informações disponíveis sobre estas áreas que permitem um melhor contraste entre a informação já disponível e a recolhida neste estudo.

Não só isso, como também é necessário ter em conta que esta relevância provém não necessariamente da questão hierárquica que observámos anteriormente nas Marchas Populares, mas ainda porque alguns dos maiores problemas sociais encontrados nos bairros parecem desenvolver-se maioritariamente nestes quatro, especificamente.

Seja por uma questão histórica, por número de residentes por metro quadrado, por devastação/regeneração urbana, por localização geográfica, por oferta turística e comercial... Há diversos motivos que podem justificar o porquê de estes surgirem como os mais problemáticos e os mais afetados. Este estudo também permitirá compreender as principais características positivas e negativas de cada bairro e entender melhor este desequilíbrio em termos de importância.

Por todos estes motivos, eles serão o foco desta análise e os que serão avaliados e dissecados mais profundamente no próximo capítulo. Contudo, é importante referir aqui que todos os outros mencionados acima foram reconhecidos e estudados. Todos responderam aos inquéritos e todos tiveram os seus resultados analisados, como veremos mais à frente.

2.2. Residentes por Bairro

Uma vez que diferentes bairros apresentam diferentes dimensões geográficas e diferentes densidades populacionais, conseguir a amostra necessária mostrou-se um desafio maior do que o inicialmente esperado.

Apesar do elevado número de respostas ao inquérito online, como este foi realizado sem supervisão e sem esclarecimento de dúvidas, houve uma fatia de dados recolhida que não preenche os requisitos deste estudo, assim como, uma certa discrepância em termos de número de habitantes participantes nos inquéritos por bairro.

A isto acrescentou-se a já muito discutida problemática da delimitação dos bairros que, como vimos anteriormente, gera até entre as organizações responsáveis uma ligeira discordância. Isto por sua vez resultou numa percentagem pequena de participantes que não acreditam pertencer a nenhum dos bairros que fazem parte integrante desta tese, mesmo vivendo diretamente no centro da área de análise desta tese.

Tendo tudo isto em consideração e para facilitar a leitura exata das informações recolhidas, todos os inquéritos cujos participantes não se consideraram inseridos em nenhum dos bairros da já acima definida zona histórica de Lisboa, foram considerados menos relevantes para a pesquisa realizada no âmbito desta tese. Nascendo assim uma fatia de dados recolhidos que ainda faz parte da análise, por contar com habitantes ainda do centro da cidade e de áreas que são ainda definidas como bairros históricos de Lisboa, mas que não fazem parte dos quatro escolhidos para o foco desta análise.

Os quatro bairros principais neste estudo foram aqueles que detiveram um maior número de respostas, apesar de ainda assim se notar que o protagonismo vai para Bairro Alto e Bica. Ainda assim, os outros dois bairros de elevada importância tiveram o mínimo de 50 pessoas cada, garantindo uma base de análise bastante sólida e firme.

Apenas os inquéritos cujas áreas de residência não fazem parte do espaço geográfico definido como centro histórico de Lisboa é que foram considerados dados irrelevantes e assim, excluídos de análise para conclusão deste estudo.

Depois de toda esta filtragem de requisitos para validar a relevância e importância de cada inquérito de acordo com a informação nele contida, dos 602 inquéritos iniciais ficou um total de 465. Este número, mais reduzido, é aquele que cumpre todas as normas obrigatórias para ser considerado uma fonte de informação fidedigna e válida.

2.3. Entrevistas

Para desenvolver uma parte de pesquisa qualitativa no âmbito desta tese, fez parte do plano realizar uma série de entrevistas a órgãos governamentais de foro executivo e administrativo, tanto ligados diretamente à gestão de um espaço urbano e da sua comunidade presencial, como também às entidades responsáveis pelo desenvolvimento turístico.

De maneira a tornar essa realidade possível, foram efetuadas diversas tentativas de contacto com várias destas mesmas entidades: por escrito, através de carta e correio eletrónico, e por diálogo, através de contacto telefónico e visita presencial.

Todo o contacto foi feito primeiramente em formato de carta formal, da qual temos como exemplo o Anexo 2, tendo todas as restantes cartas seguido o mesmo modelo e sofrido apenas ligeiras alterações

A Câmara Municipal de Lisboa foi contactada a 17 de Maio de 2017 e contou com uma entrevista à Sra. Arquiteta Teresa Duarte, da Direção Municipal de Urbanismo, que teve lugar no dia 20 de Julho, no Edifício Central do Campo Grande, pertencente à Câmara Municipal de Lisboa. Por problemas técnicos, no momento da entrevista, esta foi a única das que foram realizadas no foro desta tese que não ficou gravada por áudio e que, portanto, não será inserida nos anexos. Contudo, o seu conteúdo foi ainda tomado em conta e será ainda apresentado na fase de análise de dados recolhidos.

O Observatório de Turismo de Lisboa recebeu o pedido de participação no dia 15 de Maio de 2017. Todas as Juntas de Freguesia correspondentes ao território que origina o chamado Centro Histórico de Lisboa foram também convidadas a fazer parte deste estudo, na forma de entrevista. Tendo este último aspeto sido definido pela própria Câmara Municipal de Lisboa, de acordo com o mapa já previamente discutidos (Figura 1), são elas:

A Junta de Freguesia de Campo de Ourique. Assim como as restantes Juntas desta área, esta nasceu depois da reorganização administrativa do concelho de Lisboa que teve lugar em 2012 e que entrou em vigor após as eleições autárquicas de 2013. Esta, resultou da união entre a antiga freguesia de Santa Isabel e Santo Condestável. A Junta de Freguesia de Campo de Ourique foi contactada para entrevista a 15 de Maio de 2017.

Nascendo da união das antigas Juntas de Freguesia da Lapa, Prazeres e Santos os Velho, surgiu a Junta de Freguesia da Estrela. Esta conta com alguns dos bairros

históricos mais conhecidos de Lisboa, como a Madragoa, a Lapa, que contém uma outra zona historicamente conhecida como o Bairro das Trinas, e toda área de Alcântara.

A Junta de Freguesia da Estrela recebeu o pedido formal de entrevista a 30 de Maio de 2017, ao qual respondeu prontamente, tendo ficado agendada uma reunião para o dia 28 de Junho de 2017, que por sua vez teve lugar na sede da própria Junta e contou com a presença do senhor Luís Newton, Presidente da Junta de Freguesia.

Este mesmo encontro foi gravado e mais tarde transcrito de áudio para texto, na sua íntegra. Este documento faz parte integrante deste estudo (Anexo 3) e é, assim como as restantes entrevistas, um importante foco de análise no capítulo seguinte desta tese.

Posteriormente a este encontro e a pedido, conforme observámos previamente, a adjunta do presidente da junta de freguesia, Sra. Mariana Nunes de Almeida, forneceu as delimitações dos bairros históricos desta região no dia 28 de Julho de 2017.

Constituída pelas anteriores Juntas de Freguesia da Encarnação, Mercês, Santa Catarina, São Paulo e ainda um bocado de Santa Justa, temos a Junta de Freguesia da Misericórdia. Com pouco mais de 13 mil habitantes, de acordo com os mais recentes censos a ter lugar em Portugal, esta é das regiões em análise com menor densidade populacional, juntamente com a Junta de Freguesia de Santa Maria Maior, que iremos analisar de seguida.

O contacto para entrevista foi realizado a 19 de Maio de 2017 e foi rapidamente agendado um encontro pontual no dia 29 de Maio, com os adjuntos Sr. Gonçalo Angeja e Sra. Eunice Gonçalves. Também esta reunião foi gravada e mais tarde transcrita, estando disponível na sua totalidade no Anexo 4.

A delimitação dos seus bairros constituintes analisada anteriormente neste mesmo capítulo foi fornecida nesse mesmo dia e contou, como esperávamos, com a presença das áreas emblemáticas nesta região mais conhecidas, como o Bairro Alto e a Bica, entre outros.

Juntamente com a Junta de Freguesia da Misericórdia, a de Santa Maria Maior é das mais importantes para esta tese, pois contém dois dos quatro bairros históricos que constituem o foco da análise deste estudo, sendo eles Alfama e a Mouraria. Há ainda neste espaço outros nomes de muita importância social relativamente a este conceito de região histórica, tão importante na comunidade local, como é o caso da encosta do Castelo de São Jorge e a praça do Martim Moniz, que muitos residentes fazem questão de separar da Mouraria, onde ela se insere geograficamente.

Apesar de ser outra das mais pequenas, em termos de habitantes (menos de 13 mil) e densidade populacional, esta Junta de Freguesia é ainda assim a que contou com o maior número de freguesias agregadas durante a reorganização administrativa da cidade.

Conta com as antigas unidades administrativas do Castelo, Madalena, Mártires, Sacramento, Santiago, Santo Estêvão, São Cristóvão e São Lourenço, São Miguel, São Nicolau, Sé, Socorro, e a restante fatia de Santa Justa, já previamente mencionada.

Esta entidade governamental de Santa Maria Maior foi contactada para a realização de uma entrevista no dia 19 de Maio de 2017 e contou também com uma resposta bastante breve por parte da Assessora Sra. Leila Alexandre, que foi também a responsável pela reunião que teve lugar no dia 30 de Maio de 2017. Esta encontra-se disponível para leitura no Anexo 5 e será analisada mais adiante neste mesmo documento.

Também o pedido de delimitação geográfico dos bairros aqui pertencentes, já revista neste trabalho, foi fornecido nesta mesma data.

São Vicente conta com a junção de três antigas freguesias, a da Graça, São Vicente de Fora e Santa Engrácia. Esta junta é comumente mencionada quando se fala da vida bairrista de Lisboa, uma vez que conta com o famoso bairro da Graça.

Foi também contactada no dia 19 de Maio de 2017 para uma entrevista presencial.

A Penha de França nasceu do casamento das juntas de freguesia de São Jorge de Arroios, Santa Engrácia e um pouco do Beato. Apesar da sua localização afastada do centro considerado histórico da cidade, é ainda parte integrante do mesmo e faz parte da cultura bairrista da cidade, com as suas influências sob as conhecidas regiões do Beato e da Graça, apesar de partilhar a gestão das mesmas com outras juntas.

O contacto com esta entidade foi realizado no dia 15 de Junho de 2017, e foi concordado por ambas as partes que a sua participação teria a forma não de um encontro presencial, mas de uma entrevista por escrito, para facilitar o agendamento e a execução da mesma.

Contudo, as respostas apresentadas à Junta de Freguesia nunca tiveram qualquer retorno, e uma nova tentativa de contacto foi realizada no dia 27 de Maio de 2018, a tentar restabelecer a ligação com os responsáveis por este corpo administrativo. Mais uma vez, porém, a falta de respostas prosseguiu, não sendo assim possível contar com a sua participação nem na análise dos dados que será apresentada mais à frente, nem nos mapas delineados pelos corpos administrativos da região.

2.4. Questionários

2.4.1. A residentes

Os inquéritos foram a primeira fase de recolha de dados para a investigação. Foi realizado um primeiro questionário, disponível no Anexo 6, feito exclusivamente para residentes de bairros históricos de Lisboa, que foi distribuído porta a porta nas ruas das áreas em questão. Foi também realizada uma versão online, exatamente igual à versão em papel, disponibilizada em redes sociais – Google e Facebook – para atingir um maior número de pessoas.

Uma vez que o interesse desta dissertação é compreender os impactes do turismo na comunidade local, obviamente que a amostra se resumiu a residentes, e não esteve acessível a toda a população lisboeta de igual maneira. Ou seja, pode-se considerar uma amostra não probabilística (Freitas, Oliveira, Saccol e Moscarola, 2000, p.106). Neste tipo de amostras, os participantes escolhidos para fazerem parte delas devem apresentar uma característica essencial para a investigação, como é o caso que observamos aqui.

Para garantir também que as respostas aos inquéritos eram opiniões pessoais bem delineadas, só se aceitaram que pessoas a partir dos 15 anos respondessem ao inquérito. Pessoas abaixo desta idade provavelmente não têm uma noção aprofundada das vivências e alterações nos seus bairros de residência e são economicamente dependentes de terceiros, pelo que não seriam capazes de responder a certas secções deste inquérito.

A primeira secção deste questionário é composto maioritariamente por escalas nominais (Reis, Melo, Andrade e Calapez, 1997, p.27). Estas são aquelas em que é oferecido às pessoas uma lista de respostas, da qual podem escolher uma ou várias de acordo com a sua opinião e/situação. Isto não só facilita o processamento de dados, como também leva a que o questionário seja mais rápido e mais acessível para quem responde.

Este método é composto por respostas fechadas, pois não permite a construção da resposta, apenas a escolha e seleção da mesma (Amaro, Póvoa e Macedo, 2005, p.6). Contudo, em certas questões, foi possível disponibilizar algumas respostas abertas, com base em tópicos anteriormente apresentados. Assim, apesar de antes ser pedido aos inquiridos para filtrar as suas opiniões nas diferentes categorias de respostas presentes, ainda lhes é dada a oportunidade de se explicarem mais extensivamente, possibilitando uma melhor compreensão das problemáticas presentes (Hill e Hill, 1998, p.17).

A segunda secção deste inquérito foi realizada através da escala de Likert, uma escala ordinal que é utilizada para medir a opinião em relação a certas questões apresentadas numa escala de concordância. (Reis, Melo, Andrade e Calapez, 1997, p.28). Este segundo método simplifica a leitura e a análise das respostas (McClelland, 1976, p. 101).

Para analisar esta última secção do inquérito, foi necessário medir a intensidade das respostas através de uma *reliability analysis*, ou seja, da análise estatística de confiabilidade através do programa *SPSS* (Converse e Presser, 1986, p.36-39). Isto possibilitará ver a média das respostas nas perguntas que funcionam por escala de maneira a compreender onde assenta, na escala de concordância, a opinião da maioria das pessoas.

A recolha de dados foi feita no período entre 03 de Maio de 2017 e 31 de Maio de 2017, contando com um total de 495 inquéritos recolhidos.

2.4.2. A comerciantes

Para além do questionário dedicado aos residentes dos bairros históricos, foi também criado um para os comerciantes que praticam o seu negócio nestas áreas (Anexo 7). Este inquérito, por ser mais pequeno e a amostra necessária também ser muito menor, foi apenas distribuído em papel, sem qualquer versão online.

Neste caso, a amostra seleccionada foi escolhida com base no local do seu emprego e não o local da sua residência. Por isso em muitas instâncias, este inquérito permanece muito semelhante ao outro, como é o caso da tipologia de amostra, que é não probabilística.

Para uma melhor compreensão das áreas comerciais mais afetadas pelo crescimento do fluxo turístico na cidade, foi também crucial que os inquéritos abrangessem diferentes tipos de estabelecimentos.

Para isso os inquéritos foram distribuídos por diversos sectores, como a área de restauração e bebidas, nomeadamente restaurantes, padarias e pastelarias, cafés e bares; a área de comércio alimentar, de que são exemplos frutarias, talhos, peixarias, supermercados e mercearias; a área de beleza e bem-estar, que conta com cabeleireiros e institutos de beleza; e por fim alguns negócios locais que são inclusive muitas vezes direccionadas para o turista, como as chamadas lojas de lembranças, os populares *Tuk-Tuks* e outros do género.

Por uma questão de garantir que a amostra de comerciantes participantes pratica um atendimento mais personalizado e tem um maior contacto com o público, foi preferível não contar com grandes lojas de marcas internacionalmente conhecidas e/ou de grandes dimensões. Uma vez que nestes espaços o contacto direto é escasso e a afluência é ainda mais massificada que nos restantes espaços comerciais, é compreensível que seja difícil

para os trabalhadores identificar e avaliar certos padrões e situações que são essenciais para um preenchimento preciso e rigoroso do inquérito.

Estas categorias foram identificadas de acordo com a legislação em vigor atualmente, conforme apresentada no Portal do Cidadão, sítio da internet pertencente ao Estado, de serviços da Administração Pública (Balcão do Empreendedor, 2018).

Este questionário também se encontra dividido em duas partes, uma maioritariamente composta de respostas fechadas, de escolha múltipla, e uma inteiramente dedicada ao método da escala de Likert, com questões de opinião para compreender o grau de concordância/discordância com algumas das temáticas envolvidas no crescimento turístico destas regiões (Hill e Hill, 1998, p. 13). Assim como o inquérito aos residentes, este também foi analisado através de uma *reliability analysis*.

Estes inquéritos foram recolhidos entre 05 de Maio de 2017 e 30 de Maio de 2018, uma vez que toda a recolha teve que ser feita pessoalmente e houve dificuldade de encontrar comerciantes disponíveis para participação. Depois deste processo de coleta, moroso e difícil, a amostra final contou com um total de 50 inquéritos.

Capítulo III – Análise da Informação

3.1. Dados gerais dos questionários

Para uma melhor compreensão dos dados recolhidos e para uma análise mais aprofundada, é essencial estudar de um modo geral os participantes deste inquérito. Isto porque todos os dados recolhidos com esta amostra podem ser influenciados não só pelas suas vivências nos bairros de destaque, como veremos mais à frente, mas também por fatores culturais, socioeconómicos e educacionais.

Todos estes elementos são partes intrínsecas dos membros integrantes desta pesquisa e afetam direta e indiretamente a opinião que estes possuem sobre a situação em investigação na presente tese.

Para além da análise dos dados recolhidos mais relevantes para os objetivos deste estudo, os resultados de ambos os inquéritos estão disponíveis na sua totalidade em formato de tabela e divididos por localização, desde o Anexo 8 ao Anexo 28.

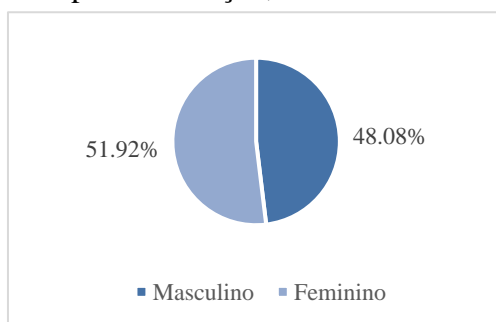


Figura 6: Género dos residentes

Dos 495 participantes no inquérito dos residentes, 48,08% são homens e 51,92% são mulheres. Deste total, uma percentagem esmagadora de 94,75% são de nacionalidade portuguesa. Em segundo lugar, estão empatados os participantes de origem francesa e brasileira, sendo que mesmo assim apenas representam 1,21%. Polaca, inglesa, italiana, americana, sueca, alemã e sérvia são as nacionalidades que, apesar de presentes, acusam o menor número de elementos de estudo (0,20%).

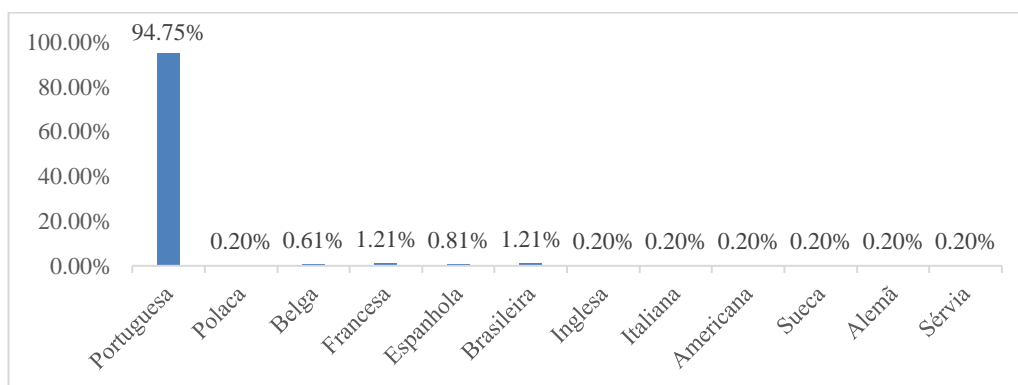


Figura 7: Nacionalidade dos residentes

É ainda interessante notar que em termos de idade, a grande maioria dos indivíduos encontra-se entre os 31 e os 50 anos de idade (36,77% entre os 31 e os 40 anos,

e 31,72% entre os 41 e os 50). Isto indica um nível de maturidade que se justifica também com os seus anos de residência nos bairros que habitam, que veremos de seguida.

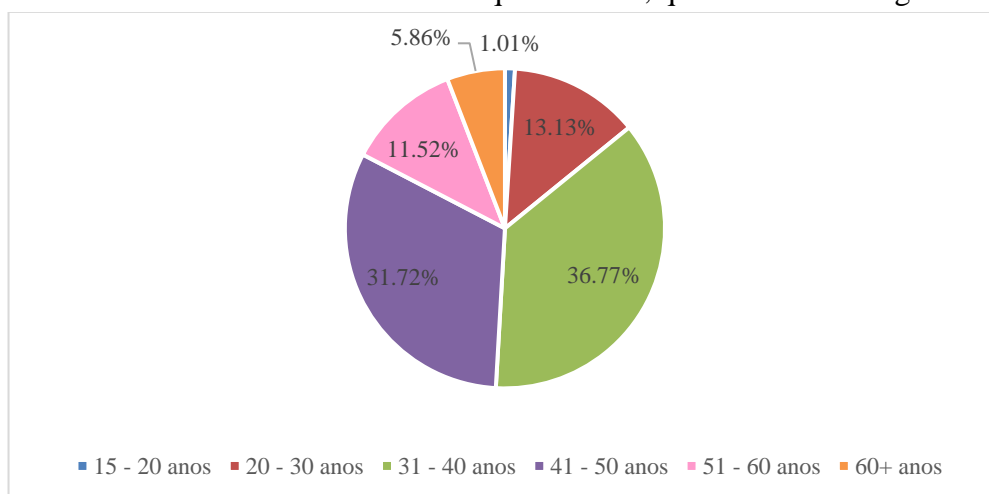


Figura 8: Idade dos residentes

Nesta tabela temos um equilíbrio maior que em qualquer outro dentro desta categoria, apesar de ser visível um número notável de pessoas que vive nestes bairros há menos de 15 anos. Isto pode ser explicado através da gentrificação dentro das áreas históricas, conforme foi analisado interiormente por Mendes (2012, p.36) na revisão da literatura.

Ainda dentro desta linha de pensamento não é de estranhar que tenhamos poucos exemplos que pessoas que residam no bairro há mais de 40 anos, uma vez que temos também um número muito baixo de participantes que tenham mais de 51 anos de idade (11,52%).

Por fim, é possível também observar que uma maioria notável tem algum curso de ensino superior. Tirando os universitários, temos ainda em segundo lugar a conclusão do ensino Secundário e/ou equivalência ao mesmo (19,60%) trazendo, mais uma vez, a garantia da legitimidade das respostas fornecidas.

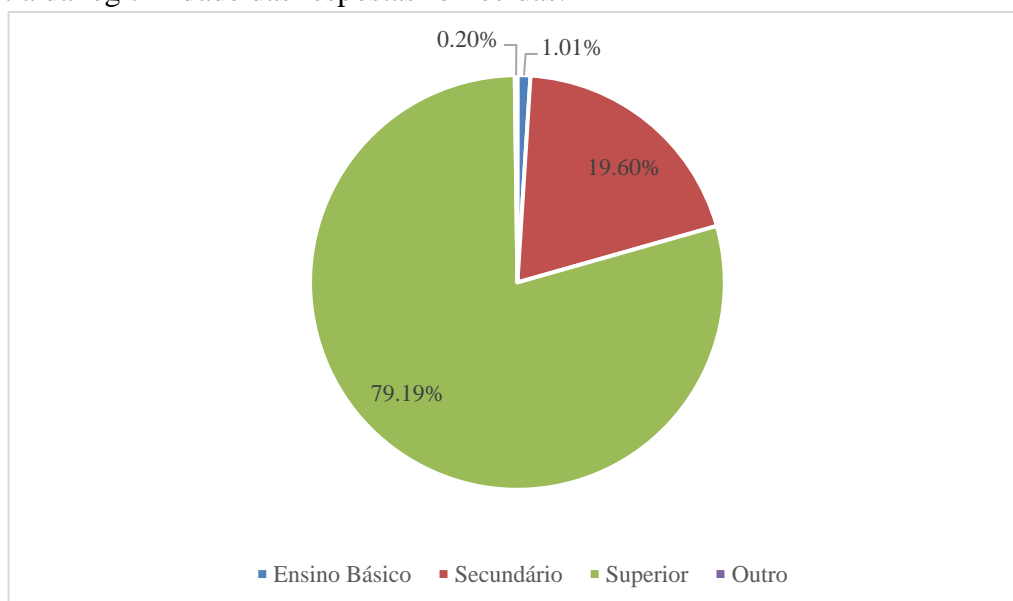


Figura 9: Nível de escolaridade dos residentes

No segundo tipo de inquérito efetuado, o dedicado a comerciantes, contámos com um total de 50 inqueridos, que se dividem pelos quatro bairros principais de análise. Isto porque a recolha foi realizada em mão e foi possível ir pessoalmente aos pontos relevantes no estudo, evitando assim a necessidade de anular inquéritos incorrectamente preenchidos ou pertencentes a áreas já excluídas desta tese.

Destes 50 negócios, 86% pertencem a pessoas de nacionalidade portuguesa e 36% estão abertos há mais de 15 anos. Um fator que pode estar diretamente associado a esta longevidade, como iremos ver mais à frente novamente, é o facto de 38% destes comerciantes residirem no mesmo bairro em que possuem o seu negócio.

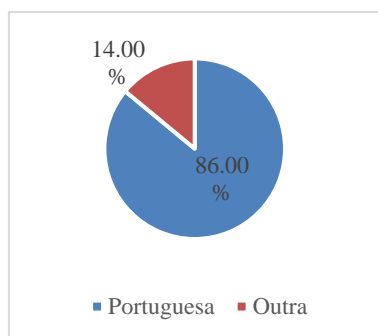


Figura 11: Nacionalidade dos comerciantes

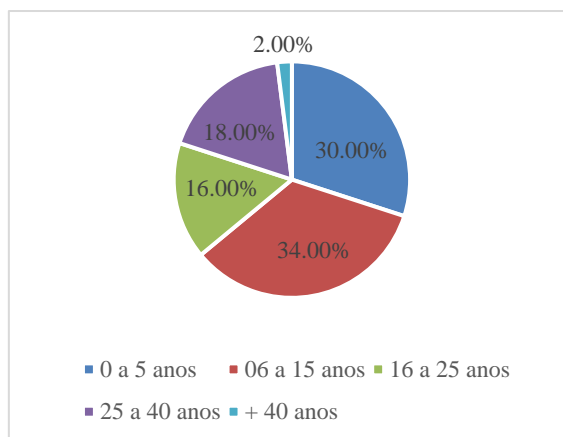


Figura 10: Anos de existência do negócio no bairro

Igualmente, é também importante reparar que 32% afirmam que o seu negócio tem como público-alvo exclusivamente a população local e ainda 48% reconhece que a maioria dos seus clientes são ainda portugueses, ao invés de estrangeiros. Isto quer dizer que a seleção cuidadosa na recolha destes inquéritos resultou numa grande fatia de comerciantes muito enraizados na vida e comunidade no bairro que inserem, devido à longevidade e à natureza do seu negócio.

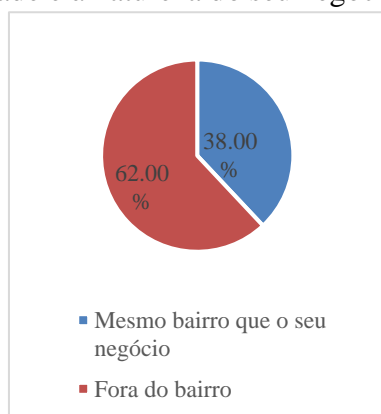


Figura 13: Local de residência dos comerciantes

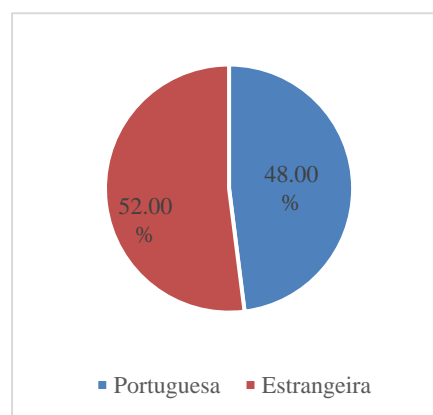


Figura 12: Nacionalidade da maioria dos clientes

Esta realidade é ainda visível no facto de que 52% dos comerciantes afirmou não realizar qualquer tipo de alteração no seu negócio para procurar clientes estrangeiros e também no facto de que apenas 18% dos comerciantes afirmou que o seu principal consumidor eram os turistas. Assim sendo, temos aqui um grande número de inquiridos que pertence à geração de comércio pré-desenvolvimento turístico da última década, que

experienciou uma outra realidade no mesmo espaço onde agora se insere e que não dependeu deste rápido crescimento do turismo na região para abrir o seu negócio nem para o catapultar para a nova era de comércio no bairro.

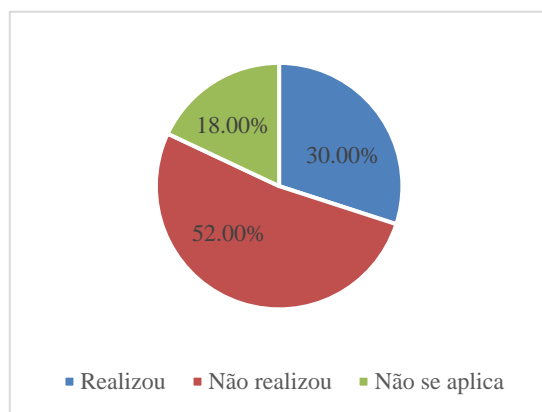


Figura 15: Alterações realizadas para atrair clientes estrangeiros

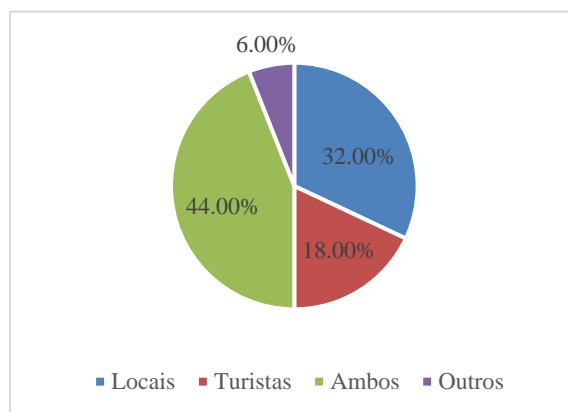


Figura 14: Público alvo dos negócios

3.2. Dados dos questionários a residentes e comerciantes

3.2.1. Bairro de Alfama

Dos 55 inquiridos no bairro de Alfama, começamos aqui a detectar um padrão que se repetirá nos restantes espaços em análise. Nomadamente as actividades mais presentes na rotina dos residentes, cujas variações entre bairros são ligeiras e pouco diversificadas. Neste caso, temos a aquisição de produtos e bens alimentares em primeiro lugar com 83,64%; frequência de cafés e restaurantes com 78,18% e 67,27% respectivamente; as visitas aos arraiais com 70,91% e com 69,09% a utilização dos transportes públicos.

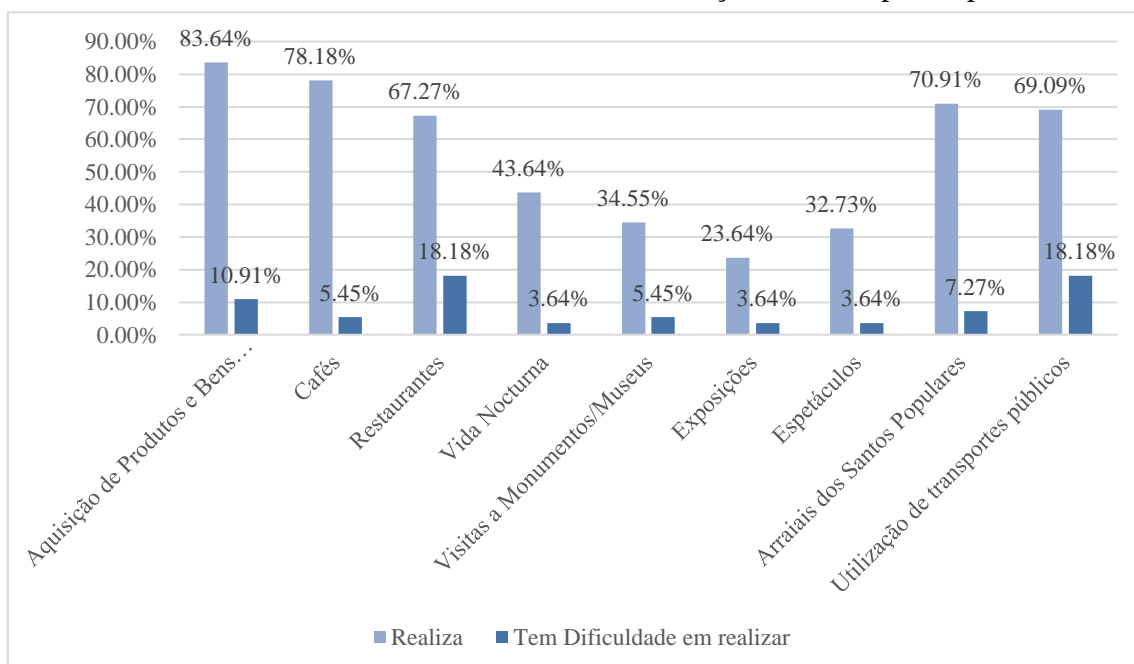


Figura 16: Actividades realizadas pelos residentes no bairro de Alfama e dificuldades em realizá-las devido ao turismo

Um dos fenómenos que são aqui visíveis e que se repete em todos os bairros é que as actividades mais presentes são também as que encontram mais dificuldade em serem

realizadas devido à presença turística. Isto muito possivelmente porque, uma vez que são aquelas que mostram ter mais procura, torna-se mais recorrente a sua realização e então mais provável que se dêem mais imprevistos. Em Alfama revemos nesta categoria algumas das actividades já mencionadas anteriormente, como os restaurantes e os transportes públicos empatados em primeiro lugar com 18,18%; a aquisição de produtos com 10,91% e os Santos Populares com 7,27%.

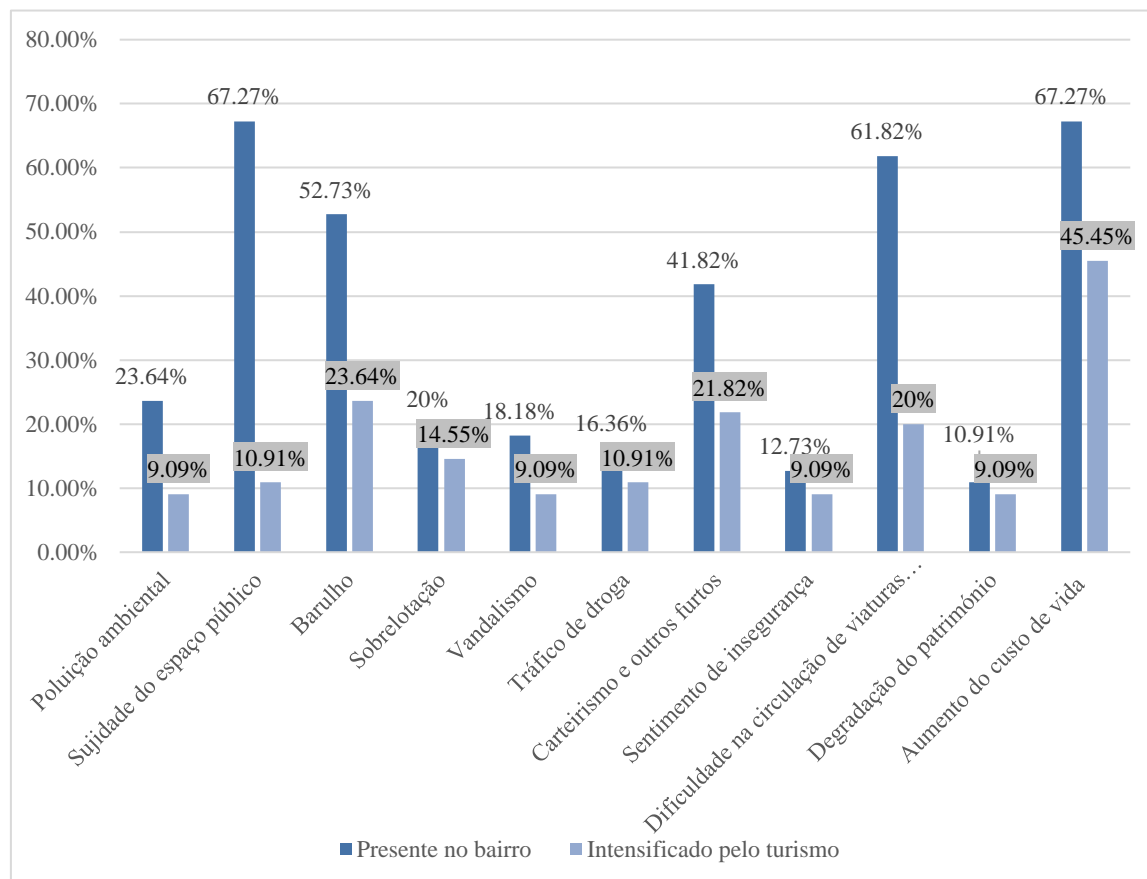


Figura 17: Problemas presentes no bairro de Alfama e intensificação dos mesmos devido ao turismo

Em termos das situações mais problemáticas, houve um empate no primeiro lugar entre a sujidade dos espaços públicos e o aumento do custo de vida na área, com um total de 67,27% dos residentes a reconhecer a sua existência. Logo atrás temos o barulho, com 52,73% de pessoas insatisfeitas com esta situação, o carteirismo, com 41,82% e a dificuldade na circulação de viaturas e transportes públicos com 61,82%.

Contudo, em termos de aplicar as culpas desta situação à presença de mais de turistas, os números reduzem-se muito. A principal característica a ser apontada como proveniente do crescente turismo é o aumento do custo de vida, com 45,45% dos inqueridos a apontá-la. Quase empatados vêm o carteirismo, com um 21,82%; o barulho, com 23,64%, e 20% para a difícil circulação nas vias públicas.

É de relevar o facto de que os residentes reconhecem os problemas do seu bairro e a presença acrescida de estrangeiros e, ainda assim, não associam automaticamente esses fatores, como um sendo causador do outro. Os números baixam consideravelmente quando examinamos uma pergunta logo a seguir à outra.

Na entrevista com a Junta de Freguesia de Santa Maria Maior, foi dito que de facto a maior parte dos problemas que hoje em dia se reconhecem diariamente na zona histórica

da baixa de Lisboa já existiam muito antes do desenvolvimento explosivo do turismo nos últimos anos. Ainda assim, os que mais sobressaíam era a pobreza, a taxa de criminalidade e o tráfico de droga.

Nesta amostra, esses problemas não só não foram os mais mencionados, como foram inclusive dos menos notáveis: apenas 18,18% mencionou o vandalismo; 12,73% falou do sentimento de insegurança e apenas 16,36% a presença de droga.

Isto não quer dizer que estes problemas estejam resolvidos, nem que não haja situações em que a presença de mais pessoas, sejam elas turistas ou não, possa intensificar a presença destes pontos negativos. Porém, é interessante que a gentrificação e o consequente desenvolvimento e reestruturação urbana tenham alterado quase por completo a realidade dos locais, que reconhecem que as preocupações da sua comunidade sofreram uma alteração extrema em termos de origem e nível de gravidade, em termos legais e de segurança pessoal.

Na última parte do inquérito, podemos verificar que os residentes de Alfama estão conscientes das melhorias visíveis dos seus bairros, e reconhecem que sem o turismo as diferenças nos seus bairros de residência não seriam tão notáveis. A média de residentes que diz que o turismo tem mais desvantagens que vantagens e que diz sentir-se muito incomodados com a presença de turistas nos bairros encontra-se abaixo dos 35%.

Apesar dos moradores repararem que apenas as áreas mais densas de turismo é que são fruto de melhoramentos e de afirmarem que devia haver uma maior preocupação com a população local em oposição ao turista, há ainda um sentimento muito hospitaleiro para com os turistas, que indica que estes são bem-vindos ao bairro e que não vêm necessidade de deslocar os apartamentos turísticos para fora da sua área de residência.

Alfama contou com um total de 11 comerciantes inquiridos, dos quais 100% são de nacionalidade portuguesa e 36% reside neste mesmo bairro histórico. Este foi o único que não contou com comerciantes nem trabalhadores de outra nacionalidade.

Curiosamente Alfama contou ainda com uma maioria de negócios relativamente recentes, com 55% a apresentarem um tempo de existência abaixo dos 15 anos, o que vai de encontro à teoria de que o recente turismo massificado originou um novo tipo de comércio na zona histórica. Isto porque também podemos observar que a mesma percentagem, 55% dos comerciantes, afirma que tem como público-alvo ou os turistas ou o conjunto de locais e estrangeiros.

Por sua vez, estes dados também não ficam longe da percentagem de negócios que sofreram alterações para ir de encontro às necessidades dos consumidores estrangeiros, correspondendo estes a uma percentagem de 45%. Querendo isto dizer que uma grande fatia desta amostra já é pertencente a um novo tipo de comerciantes, adaptado à realidade turística agora presente na região.

Ao contrário dos inquéritos dos residentes, os dos comerciantes apresentaram opiniões mais extremistas na última secção do inquérito. Ora muito a favor, ora muito contra. Em oposição aos residentes, que oscilaram em algumas questões ou cujas respostas não foram tanto aos extremos do espectro. Isto pode dever-se a vários motivos, como o haver menos perguntas nesta área, o facto de que estes comerciantes na sua maioria não habitam nos bairros e não lidam com as problemáticas nem sentem os problemas tão diretamente, ou até mesmo o facto da amostra ser muito menor.

No caso de Alfama, o bairro manteve respostas muito semelhantes aos restantes bairros, se bem que foi o que mostrou a média mais alta de comerciantes a afirmar que se

sentiram incomodados pelo turismo e a acreditar que é um fenómeno maioritariamente negativo. Isto possivelmente pelo alto número de comerciantes que existem no bairro há muito tempo e que têm como público alvo os locais, e não os estrangeiros.

3.2.2. Bairro da Mouraria

O bairro da Mouraria contou com um total de 57 inquéritos recolhidos. Em termos de vivência no dia-a-dia, uma maioria esmagadora dos residentes afirmam realizar todas as suas atividades e frequentar todos os estabelecimentos na zona em questão. O número mais baixo sendo a percentagem de pessoas que visitam exposições, que ronda os 28,07%. Contudo, até os valores mais baixos mostram-se elevados, quando em comparação com os restantes bairros. De notar especialmente a discrepância com Alfama, que em tanto diverge em termos de resultados, apesar destes famosos bairros históricos estarem muito próximos tanto em termos de história, como de geografia e desenvolvimento urbano.

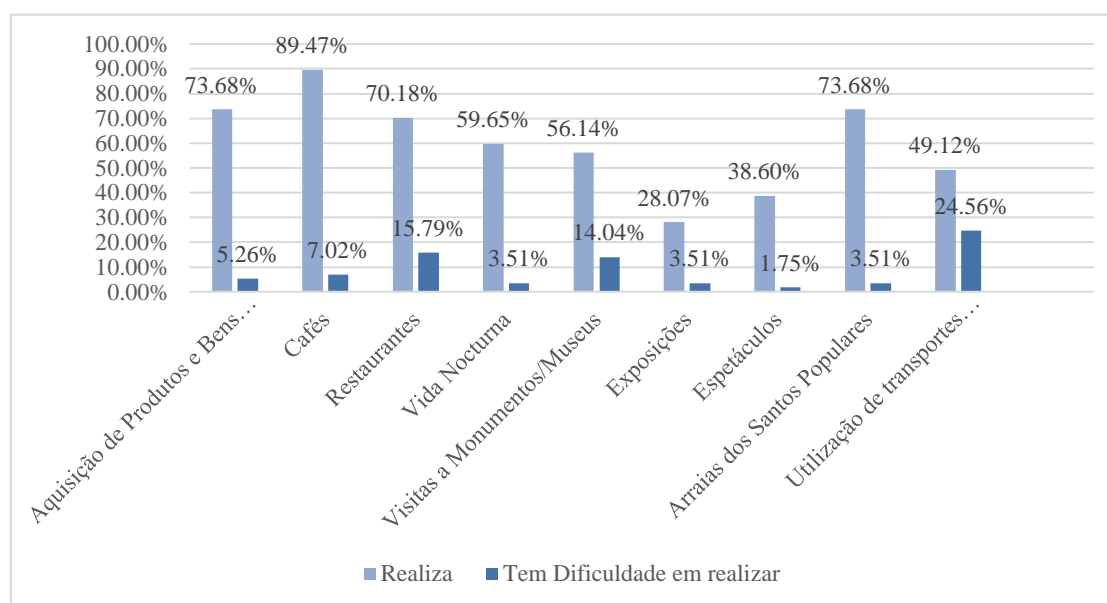


Figura 18: Atividades realizadas pelos residentes no bairro da Mouraria e dificuldades em realizá-las devido ao turismo

Continuando esta comparação e da amostra aqui recolhida, temos uma variedade muito maior quando olhamos para os anos de residência no bairro. Enquanto que em Alfama tínhamos uma fatia muito maior de pessoas que se mudaram recentemente para lá, na Mouraria temos um leque de vivências muito maior, com tantos residentes recentes como antigos (Anexo 13)

Isto pode ser a razão pela qual temos vemos aqui uma comunidade muito mais enraizada no espaço, que já se ambientou e adaptou à oferta local e já depende dela de uma forma possivelmente até rotineira. Seja o motivo a proximidade a casa, seja o relacionamento com vizinhos e conhecidos, seja até apenas uma questão de procura e oferta.

As atividades que se mostram difíceis de realizar devido à presença de turistas são, mais uma vez, a frequência de restaurantes e a utilização de transportes públicos. 15,79% dos residentes admitiu não realizar mais a primeira atividade devido ao turismo, enquanto 24,56% declarou não realizar a segunda.

Em relação à pergunta número 2.1 da parte dois do inquérito, temos um número muito maior de residentes a confirmarem que se aperceberem das melhorias na sua zona de residência. Mais uma vez, isto pode ser explicado pela quantidade que residentes que já têm uma longa vivência na área, permitindo assim mais tempo para a visualização de melhorias no espaço.

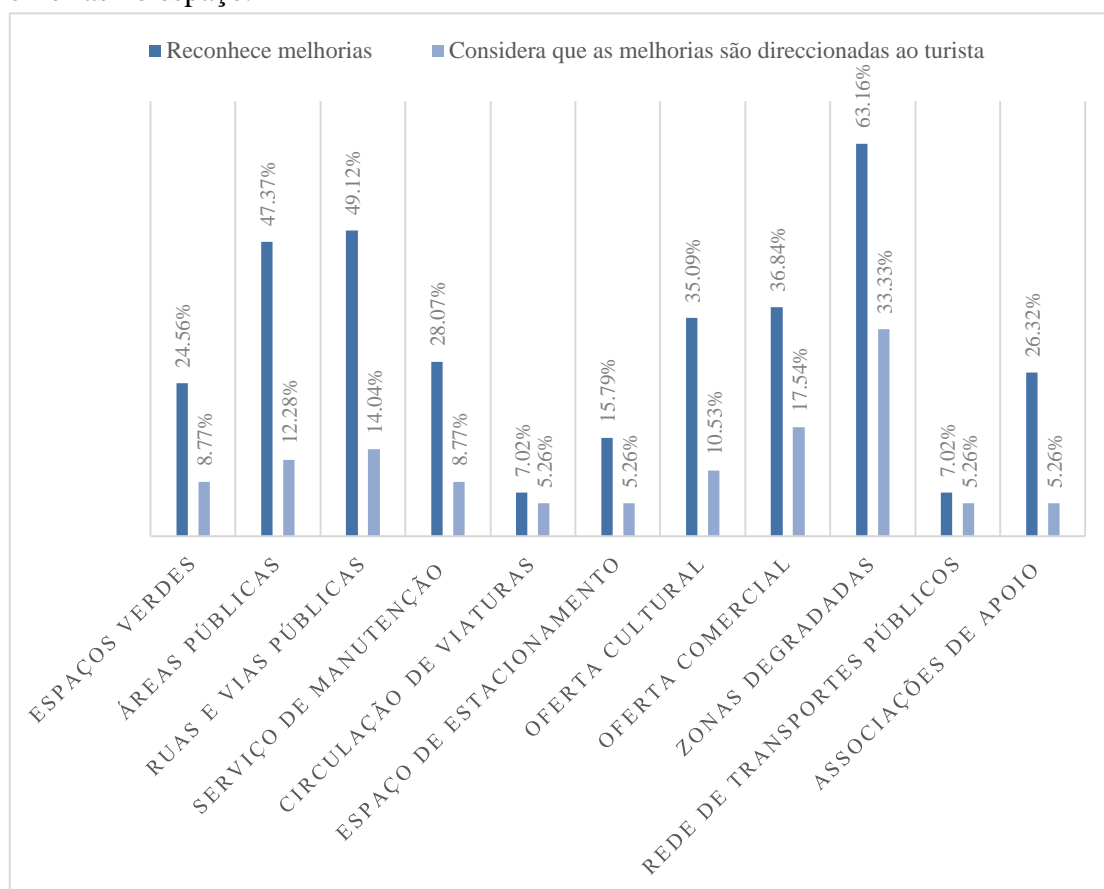


Figura 19: Melhorias reconhecidas pelos residentes da Mouraria e crença de que estas são direccionadas ao turista

Em primeiro lugar temos novamente a revitalização de infraestruturas e do espaço urbano, que conta com o reconhecimento de 63,16% dos residentes. Logo depois, temos o embelezamento das ruas com 49,12% a afirmar que notam uma melhoria considerável. Não muito atrás, temos a melhoria dos espaços públicos com 47,37%. A maior oferta cultural e comercial são duas alterações que também se encontram bastante próximas, com 35,09% e 36,84% por essa ordem. Até o desenvolvimento positivo de espaços verdes e do serviço comunitário e a manutenção das áreas comuns tiveram percentagens dignas de destaque.

Uma vez que a Mouraria era um dos bairros que apresentava um maior nível de pobreza e maior número de problemas sociais (Proença, 2015, p.151), assim como uma maior degradação do espaço público, é um sinal muito positivo para esta análise que os seus residentes estejam conscientes que este bairro sofreu um desenvolvimento positivo muito grande nos últimos anos, contando com uma variedade enorme de áreas abarcadas.

Em relação à questão _ da parte dois, temos uma percentagem muito pequena de residentes a considerar o turismo o principal impulsionador destes progressos. Os mais notáveis são a revitalização, novamente, com 33,33% a atribuir o turismo como principal

causa para as melhorias observadas, e a maior oferta comercial em segundo lugar, com 17,54%.

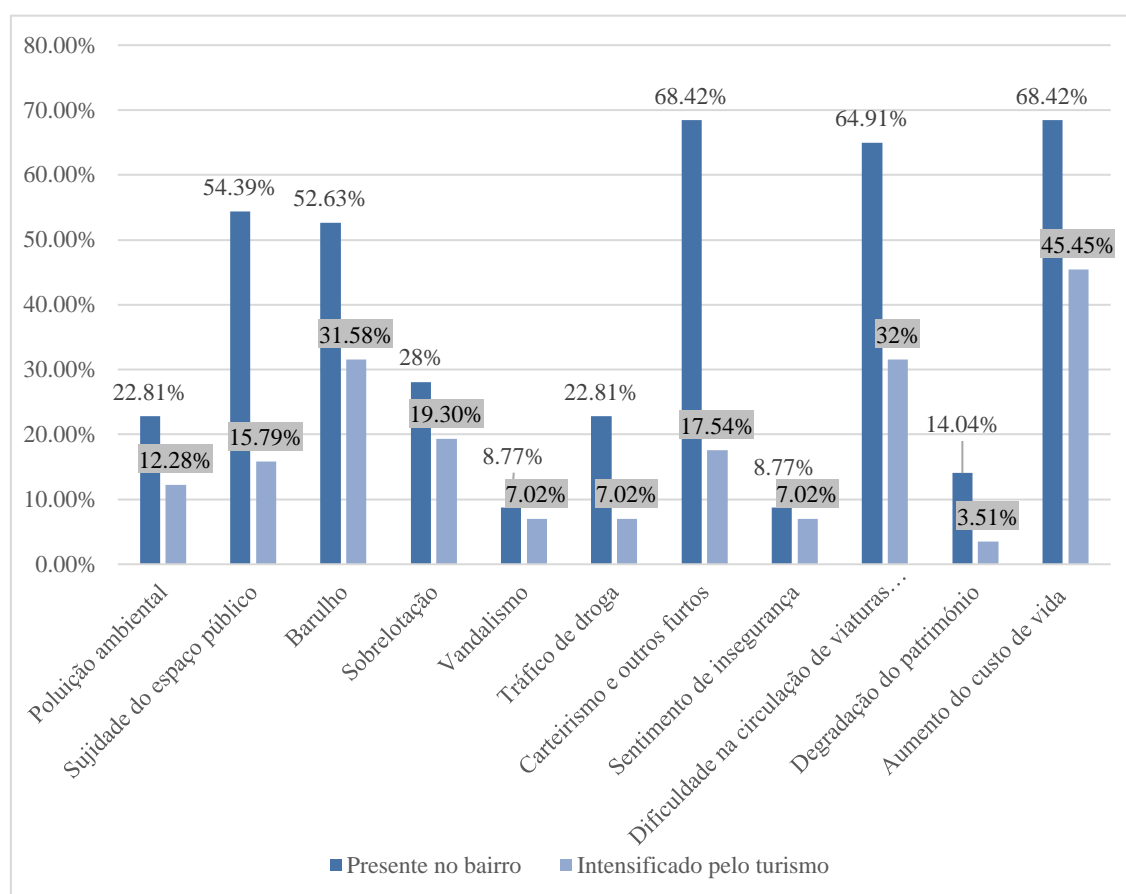


Figura 20: Problemas presentes no bairro da Mouraria e intensificação dos mesmos devido ao turismo

Os problemas dos bairros também não passam despercebidos aos residentes. 52,63% confirmam o seu desagrado com a questão do barulho fora das horas permitidas por lei, assim como 54,39% destaca a sua insatisfação com a sujidade dos espaços públicos. A quantidade de pessoas a reconhecer a problemática do tráfico de droga nos bairros é acentuada também, com 22,81%. Isto já é um afastamento claro da situação de Alfama, em que um número muito menor de residentes afirmou confrontar essa realidade.

Ainda assim, o lugar de topo vai para o aumento do custo de vida mais uma vez, com 68,42% dos habitantes a queixar-se. Logo atrás, com uma diferença mínima, temos a questão da circulação de viaturas, com 64,91% de inqueridos insatisfeitos. Esta realidade justifica-se não porque temos turistas a trazer viaturas para os bairros, mas porque temos negócios a se desenvolverem quase exclusivamente para o turista, que envolvem dificuldades no trânsito local, como é o caso dos *Tuk-Tuks*.

Contudo, os residentes não atribuem a culpa destas questões aos turistas. Apenas 32% considera os turistas culpados do barulho e da difícil circulação de viaturas. A percentagem mais acentuada que presenciamos é novamente o aumento do custo de vida, que acusa uns impressionantes 45,45% de habitantes insatisfeitos com a presença de turistas no bairro.

Na última parte, temos uma média alta de pessoas a concordar que o alojamento local devia situar-se fora das zonas habitacionais e dos bairros históricos. Temos aqui também a média mais alta de residentes, de todas as áreas abrangidas por este inquérito,

a dizer que os turistas nem deveriam poder frequentar as ruas, para o bem da comunidade. Ainda assim, há que ver que a média é ainda de apenas 1,4 numa escala de 0 a 5 o que, apesar de ser a maior, é ainda um valor positivamente baixo.

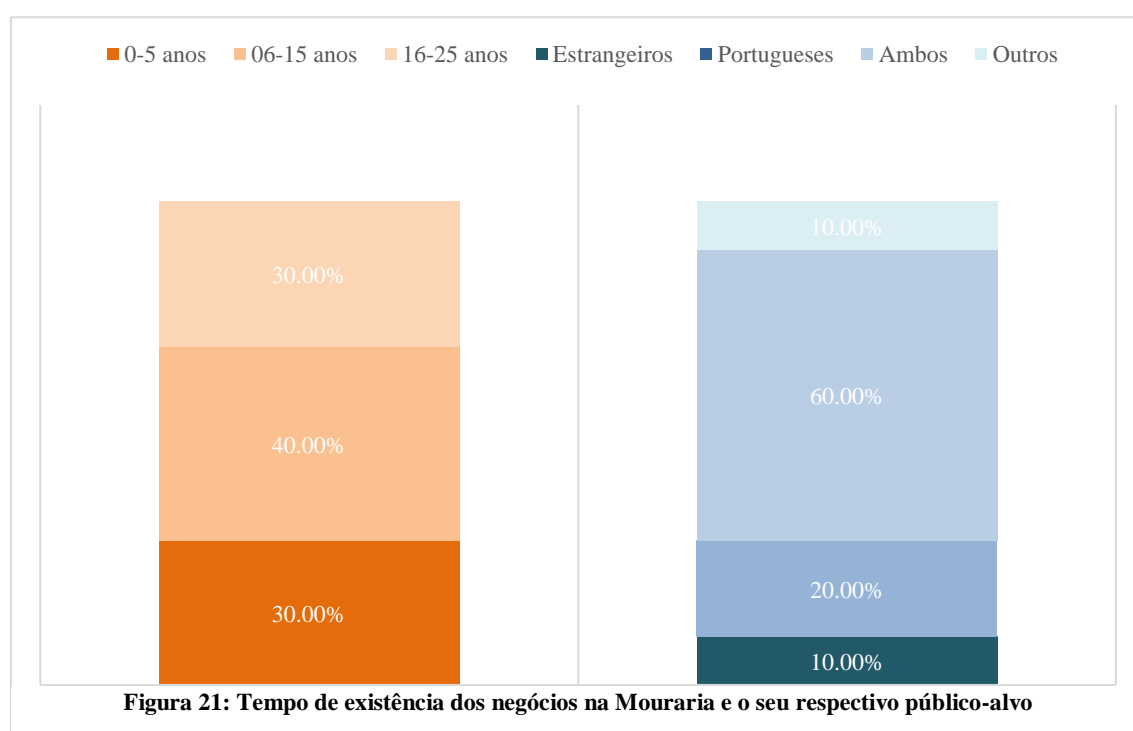
É também o bairro com a média mais alta, entre todos os outros, de pessoas a afirmar que este fenómeno é maioritariamente negativo. Contudo, estes preocupam-se que os bairros estejam a perder aquilo que lhes é característico e creem também que devia ser dada mais prioridade às necessidades dos habitantes e que deveria haver uma melhor regulamentação da questão do imobiliário... Ainda assim, todos os pontos que abrangem os benefícios do turismo contam com uma opinião muito positiva por parte inquiridos.

A Mouraria foi o bairro com menor participação por parte dos comerciantes. Mesmo na fase dos inquéritos aos residentes, a Mouraria e Alfama foram os que tiveram menos inquiridos. É difícil avaliar os motivos desta situação, mas ainda assim e em ambos os inquéritos foram atingidos os números mínimos desejados para este estudo nesta região, portanto a dificuldade na recolha pode ter originado um atraso no estudo de caso, mas não um impedimento de maior.

Foi também o bairro que contou com menos comerciantes moradores na área histórica do estabelecimento, com apenas 20% residentes. Possivelmente relacionado com este fator, temos aqui também menos negócios com uma existência no bairro prolongada: apenas 30% entre 16 a 15 anos de existência, todos os restantes sendo ainda mais novos do que isso. Em termos de nacionalidade, contou com 80% portugueses e o restante, emigrantes de diferentes nacionalidades.

Apesar da principal categoria comercial continuar a ser a alimentação, contou ainda com 20% de estabelecimentos de artesanato e outros produtos de fabrico regional, 20% lojas de roupa e ainda uma agência de viagens, exclusivamente para o mercado asiático e com foco nos emigrantes habitantes na cidade de Lisboa.

Em termos de público-alvo, 60% dos comerciantes diz não fazer distinção entre os clientes, apenas 10% dá prioridade aos turistas e 20% estão direcionados para os locais. Apesar disto, e mesmo tendo em conta um negócio com um público muito de nicho e o



facto de que a maior parte dos negócios dizer não fazer alterações para atrair turistas (70% não mudam nada para garantir o maior interesse dos estrangeiros), há ainda uma maioria de 60% que diz que os seus principais clientes são os visitantes e não os residentes.

3.2.3. Bairro Alto

O Bairro Alto foi o que recolheu o maior número de inquéritos, com um total de 99 residentes inqueridos. Sendo a Bica o segundo bairro com mais habitantes participantes, com um total de 76, isto pode se justificar pelo facto de que o inquérito foi divulgado em grupos de Facebook da Junta de Freguesia da Misericórdia, à qual ambos os bairros pertencem, até porque todas as pessoas que visualizaram essa publicação eram obrigatoriamente dessa área geográfica específica.

Dessas 99 pessoas, uma maioria esmagadora mostrou realizar as atividades e frequentar os locais presentes na sua zona de residência. Um total de 93,94% pessoas confirma adquirir os seus bens e utilizar cafés; 84,85% dizem frequentar os restaurantes da área, 75,76% os transportes, 58,59% os arraias locais e 43,43% os estabelecimentos de vida noturna.

Outro facto importantíssimo nesta análise é que são muito poucas as pessoas que deixa de realizar as ações presentes na pergunta anterior por causa da presença de um maior número de turistas nestes espaços, sendo que apenas 17,17% afirmam deixar de frequentar restaurantes na área e 16,16% não usam os transportes públicos.

As melhorias na zona também não passaram despercebidas, com 65,66% de inquiridos a reconhecer uma revitalização de edifícios e áreas degradadas, 50,51% a verificar uma maior oferta comercial, 37,37% o embelezamento da rua e também 37,37%

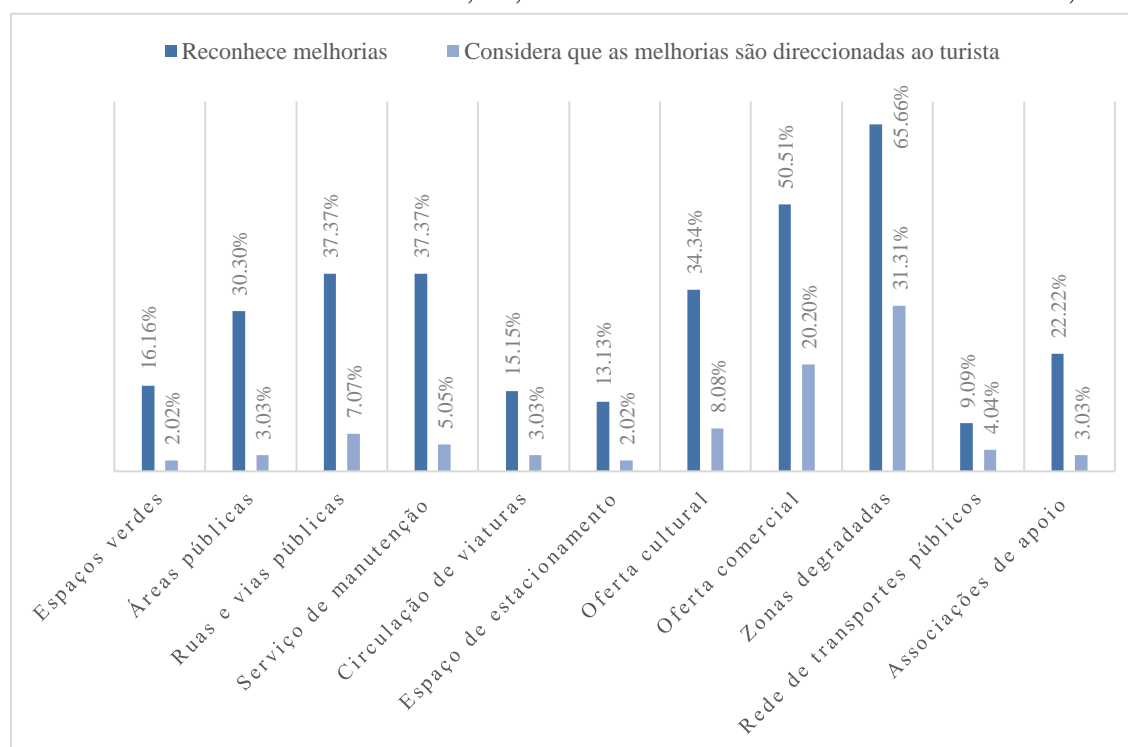


Figura 22: Melhorias reconhecidas pelos residentes do Bairro Alto e crença de que estas são direccionadas ao turista

a manutenção (lixo). Não muito atrás estão os 34,34% que confirmaram uma melhor oferta cultural e os 30,30% que mencionaram as áreas públicas como mais bonitas.

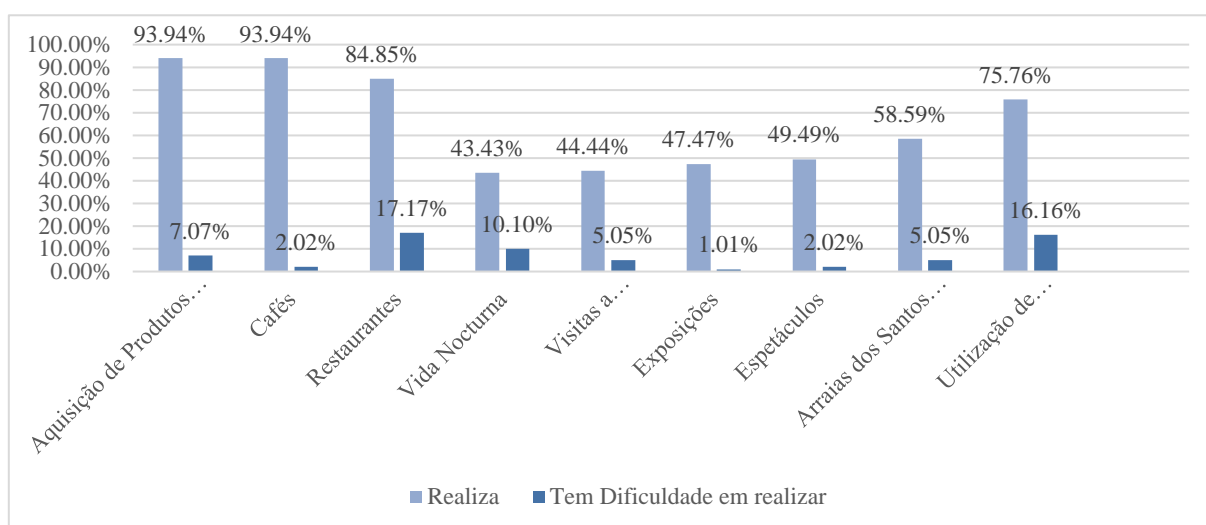


Figura 23: Actividades realizadas pelos residentes no Bairro Alto e dificuldades em realizá-las devido ao turismo

Mais uma vez, os residentes não parecem dar muito crédito à presença acentuada de turistas pelas melhorias na área, pois apenas 31,31% disseram que acreditavam que a revitalização dos espaços urbanos era apenas para atrair turistas e 20,20% consideraram que os alvos da recente oferta comercial são os visitantes da cidade. Todas as outras categorias de resposta apresentam números inferiores aos 8%.

O Bairro Alto também mostrou ser, até agora, o bairro com mais dificuldades visíveis, não só pelo maior número de diferentes pontos problemáticos na zona com habitantes a reparar neles, mas também porque essas percentagens de residentes com

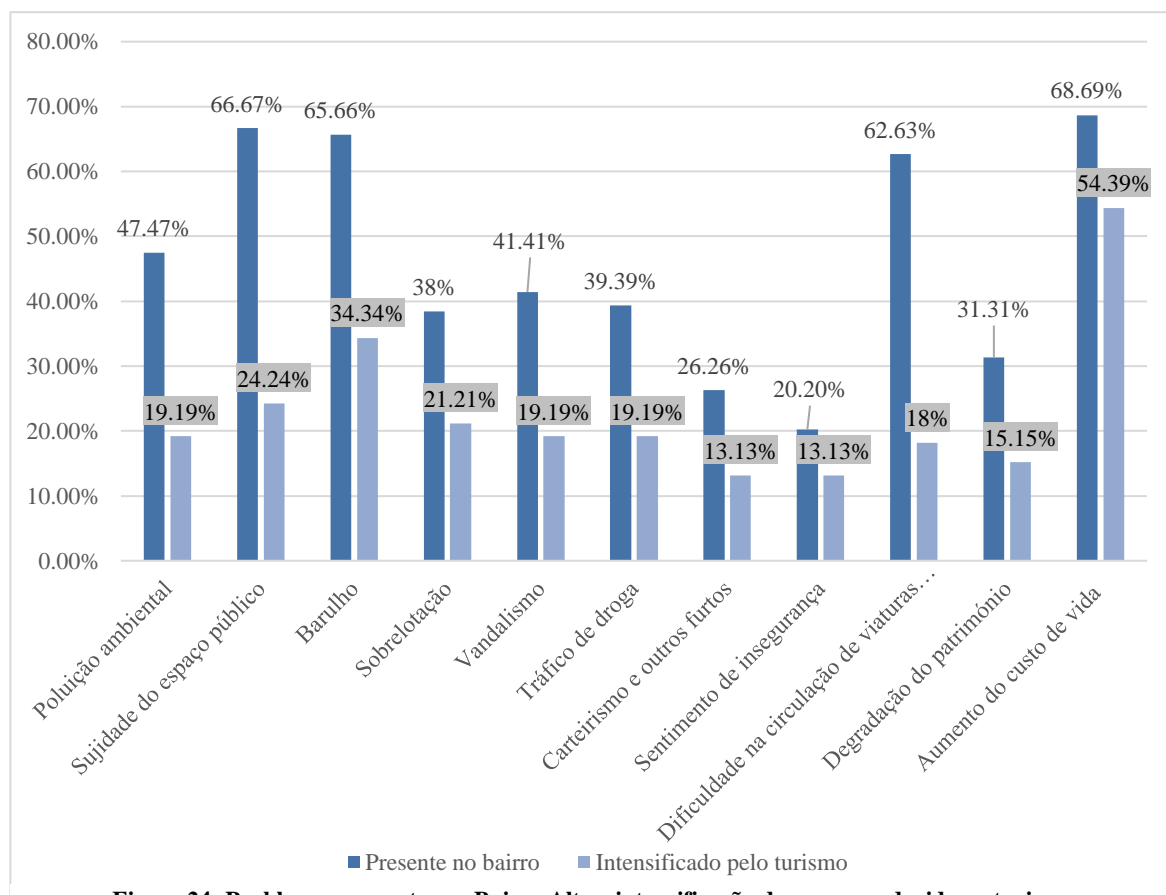


Figura 24: Problemas presentes no Bairro Alto e intensificação dos mesmos devido ao turismo

observações negativas da sua área de residência mostram-se muito mais elevadas que as que visualizámos até agora, para mesma questão, nos restantes bairros.

Um total de 68% dos habitantes dos bairros aponta para o elevado custo de vida, não muito atrás, 66% comenta a sujidade nas áreas públicas e 65% a poluição sonora. Logo depois, temos uma percentagem de 62% que fala da difícil circulação de veículos na via pública. Com números ainda bastante elevados, temos 47% da população a queixar-se da poluição, 41% do vandalismo, 39% do tráfico de droga e 38% a sobrelotação dos espaços públicos.

Como seria de esperar, uma vez que a percentagem de queixosos subiu consideravelmente, também o número desses mesmos inquiridos a culpabilizar o turismo por estas questões aumentou.

Uma maioria preocupante de 51% dos inquiridos culpou o turismo no aumento dos custos de vida, enquanto 34% mencionaram o barulho como estando potenciado com a presença dos turistas nas ruas. Mais 24% mencionaram a influência negativa que os estrangeiros têm em relação à limpeza e manutenção higiénica dos espaços públicos, 21% falou da sobrelotação e 19% mencionaram a poluição, o vandalismo e o tráfico de droga. Contudo, apenas 18% responsabilizou os turistas pela má circulação de carros e transportes públicos na área.

Na terceira parte do inquérito, este foi um dos bairros cujos valores dos habitantes mostraram maior insatisfação com a presença de turistas na região. Foi dos que mais sentiu a perda das características dos bairros, com as alterações trazidas pelo desenvolvimento turístico e foi também das vozes mais desagradadas com a expulsão de residentes para abrir espaço a alojamento local.

Também não ficou atrás dos restantes a reconhecer as vantagens e os benefícios do turismo, e a abrir os seus braços e as suas portas aos visitantes. Apesar deste ser um dos bairros que mais se mostra incomodado com a presença turística, é possível que este descontentamento provenha do facto de este ser uma zona de vida noturna, e ser também o que mais queixas apresenta em termos de ruído e de sujidade na via pública.

O Bairro Alto contou com a participação de 11 comerciantes portugueses e 2 estrangeiros. Alguns destes eram residentes nos bairros onde possuíam negócios, sendo que 61,54% vivem fora do centro histórico de Lisboa. Na sua maioria, os negócios eram todos recentes, com idades compreendidas entre os 0 e os 15 anos, havendo apenas 30,76% com tempo de existência mais longo que isso.

Destes negócios, a maioria reconheceu que o seu fluxo atual de clientes conta com mais turistas do que portugueses, com uma percentagem de 69,23%. Isto não é de estranhar, uma vez que um grande número deles também afirma que os seus clientes alvo ou são exclusivamente turistas, 7,69%, ou todas as pessoas, 69,23%.

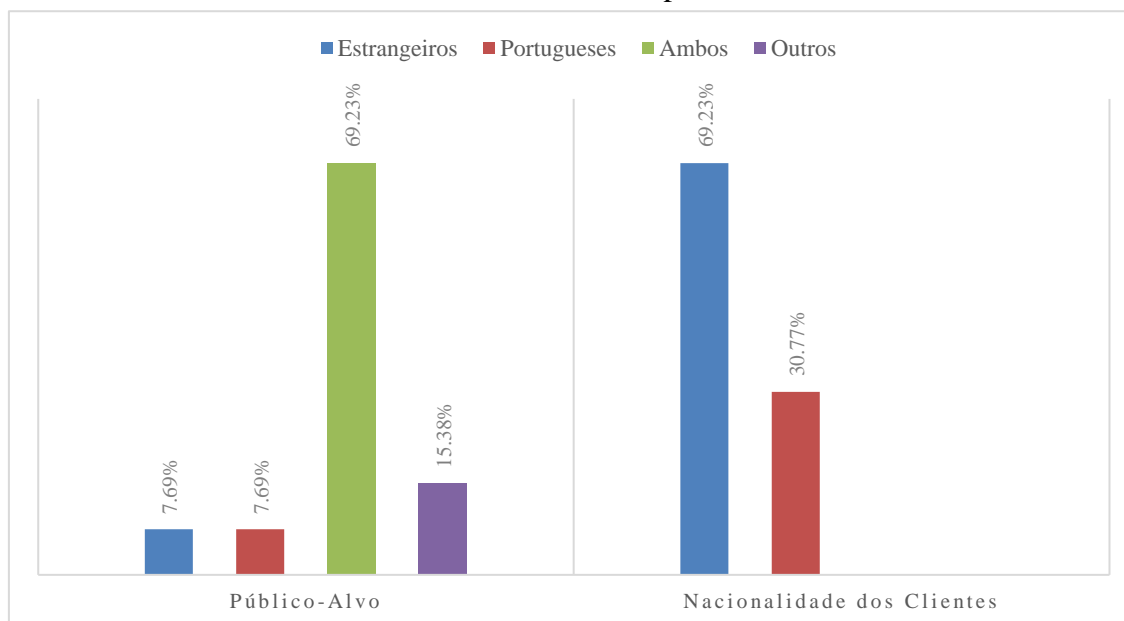


Figura 25: Público-alvo dos negócios no Bairro Alto e nacionalidade dos clientes dos mesmos

Outros 55% confirmam que realizaram alterações ao seu métodos operandi ao disponibilizar coisas para estrangeiros, como empregados bilíngues, menus e precários em várias línguas e até outra situação interessante: alguns estabelecimentos cujos principais tipos de comércio não incluíam artigos diretamente direcionados aos visitantes da cidade, começaram a vender souvenirs, postais e bens alimentares enlatados, apenas e exclusivamente para incentivar os turistas a consumir mais do que fariam se fossem apenas lá para consumir o principal fabrico do estabelecimento.

Mais uma vez, aqui com uma superioridade por parte do mercado de bens alimentares, mas com os negócios mais antigos presentes nesta amostra a preencher uma percentagem de 4 em negócios mais domésticos e com fins muito mais específicos, como por exemplo uma loja de molduras, um alfaiate...

3.2.4. Bairro da Bica

A Bica foi o segundo bairro com mais habitantes inquiridos neste inquérito. Isto porque, apesar de ser um bairro relativamente pequeno em termos geográficos quando comparado com os outros, foi outro dos bairros abrangidos pela divulgação do inquérito online por parte da junta de freguesia da misericórdia e outras páginas de redes sociais semelhantes. Contou com um total de 76 inquéritos, o que mais uma vez mostra a predisposição das comunidades locais dos bairros históricos a participar neste tipo de projetos, em que procuramos ouvir a sua voz.

Destes 76 residentes do bairro, temos mais uma vez uma maioria esmagadora a frequentar os espaços e a realizar as suas atividades diárias no bairro de residência. Um total de 92,11% afirma utilizar com frequência os cafés e frequentar os espaços de aquisição de bens. Mais 89,47% diz comer nos restaurantes da zona e 82,89% confirma a utilização dos transportes públicos na sua rotina. Outra percentagem acima da metade é a do envolvimento nos arraiais dos Santos Populares, que conta com a participação de 56,58% dos inquiridos.

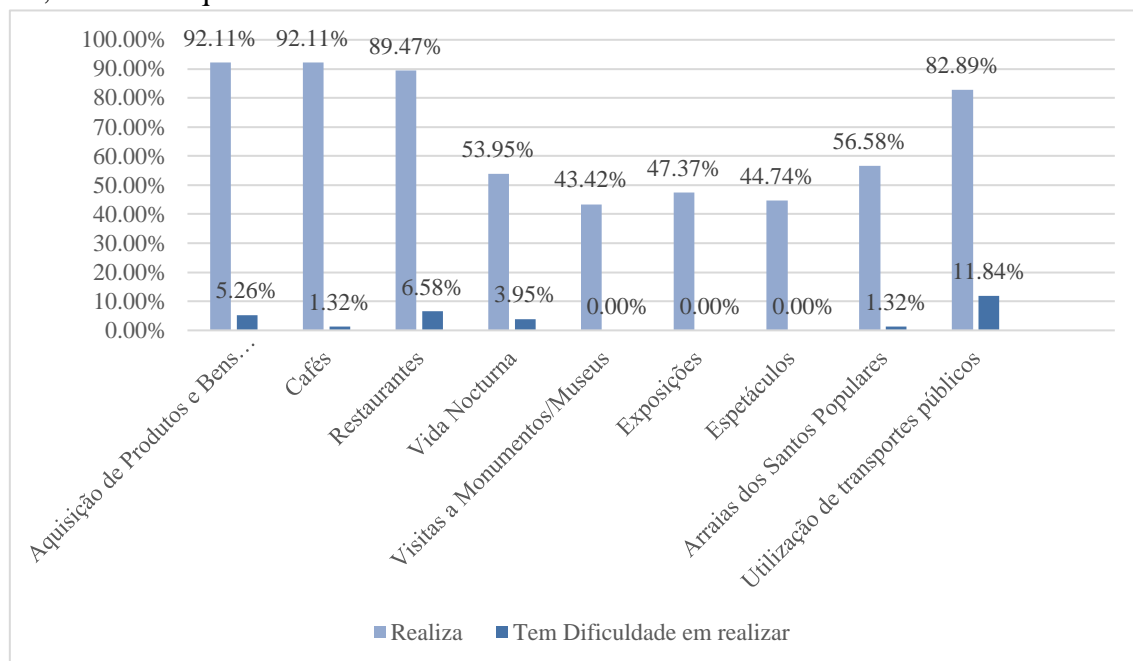


Figura 26: Atividades realizadas pelos residentes da Bica e dificuldades em realizá-las devido ao turismo

A Bica mostrou também ser o bairro que conta com menos residentes a deixarem que o turismo massificado na região afete a sua rotina, pois apresentou números muito baixos de participantes a confirmar que deixaram de realizar certas ações por causa da presença de turistas na zona. Tão pouco quanto 11,84% afirmou deixar de utilizar transportes públicos e ainda a totalidade dos inqueridos confirmou que não há qualquer impedimento na frequência de espetáculos, exposições ou visitas a museus. Todas as restantes questões tiveram menos de 6% de respostas positivas.

Este bairro contou também com um número elevado de residentes a confirmar notarem uma melhoria considerável nos espaços públicos do município. Com uma maioria esmagadora de 76,32% a reparar na revitalização de edifícios e espaços degradados, 59,21% no embelezamento das ruas e 52,63% nas áreas públicas. Temos ainda uma percentagem notável de 46,05% de habitantes a reparar na maior e melhor oferta comercial da região.

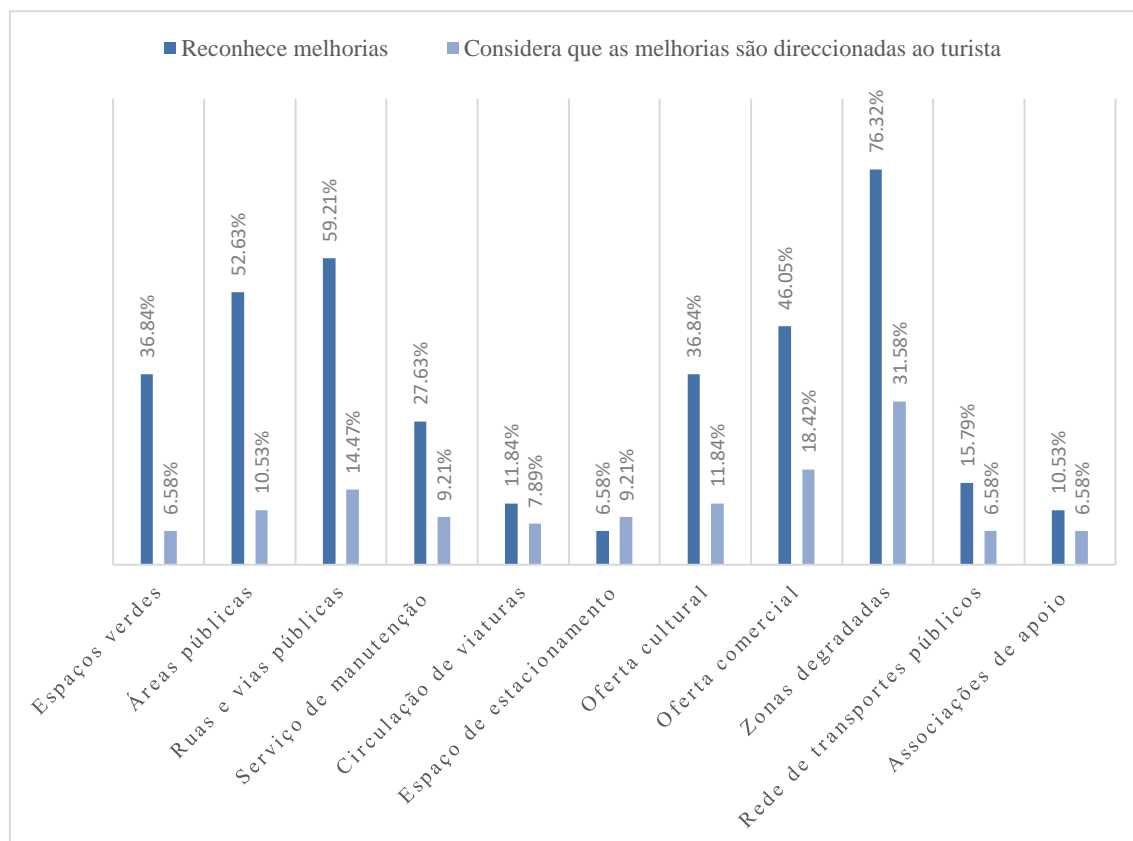


Figura 27: Melhorias reconhecidas pelos residentes da Bica e crença de que estas são direccionadas ao turista

Destes valores, somente 31,58% acredita que a revitalização urbana seja somente direccionada ao turismo, apenas 18,42% acredita na melhoria comercial regional com o alvo turístico em mente, e 14,47% no embelezamento da região. Todas as restantes opções contam com percentagens baixas, de 11% para baixo.

A Bica é outro bairro que conta com um total de participantes cujo tempo de vivência no bairro está muito dividido entre os recém-chegados e os habitantes veteranos, por assim dizer. Temos um total de 45% residentes que habitam no bairro há menos de 30 anos e 31% que residem nele há pelo menos 31 anos, havendo até uma pequena percentagem que aqui se encontra há mais de 60 anos (3%).

Isto quer dizer que, mais uma vez, temos residentes com pouco tempo de fixação na região a preencher uma grande fatia de participantes do inquérito. Ainda assim, o facto de que a maior parte das perguntas conta com percentagens altas e pouca discrepância de respostas, isto indica não só que estes moradores são todos eles membros ativos na comunidade em que inserem, mas também que o desenvolvimento do bairro é, de facto, algo bastante recente. Caso não fosse, seria difícil para os residentes mais recentes serem capazes de detetar as alterações e modificações à sua volta.

Contudo, não é por isto que os inquiridos deixam de estar atentos aos fatores mais problemáticos da sua área de residência. Como no caso dos restantes bairros, a principal queixa é o aumento do custo de vida, com 54% dos participantes insatisfeitos. Não muito atrás, temos 51% dos inquiridos queixosos em relação à difícil circulação de viaturas nos bairros, ainda 46% aponta para a sujidade do espaço público e 38% para o barulho. O tráfico de droga tem ainda um certo peso nesta contagem, com um total de 28% residentes a apontar para este problema na área.

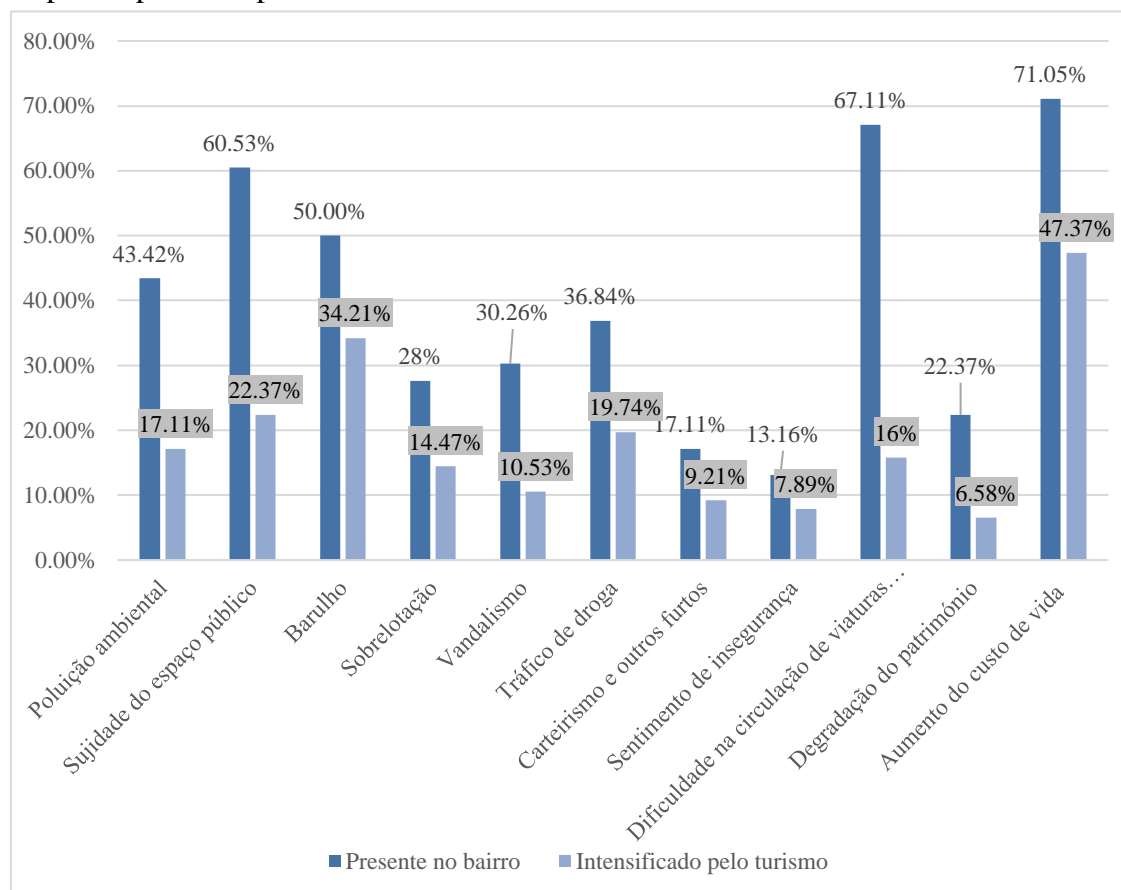


Figura 28: Problemas presentes na Bica e intensificação dos mesmos devido ao turismo

Mais uma vez, ainda assim, o turista não aparece como o principal culpado ou como a causa principal para estes problemas sociais e urbanos. O principal aspeto para o qual os residentes apontam o dedo, em relação a ser culpa do turismo crescente dos últimos anos, é o aumento do custo de vida, com alguns dos residentes a fazer questão de mencionar no inquérito, por escrito, que isto se refere exclusivamente ao valor aumentado das rendas de imóveis.

Já com uma distância considerável, o segundo maior problema, agravado pela presença de turistas é o barulho, com 26% dos inquiridos a fazerem a ligação entre um e outro. 17% aponta para a sujidade e 15% para o tráfico de drogas, o que significa que todas as principais problemáticas da região são, ainda assim, reconhecidas como questões exteriores e independentes da presença turística nesta área da cidade.

Na parte final do inquérito, os residentes da Bica mostraram-se dos mais preocupados com o bem-estar dos turistas, para além de si próprios. Apesar de reconhecerem os problemas adjacentes e de também procurarem mais ajudas e mais fiscalizações, para o bem da sua comunidade, tiveram alguns dos valores mais altos no que toca à importância do turismo na sua área de residência.

Reconhecem as melhorias e as vantagens trazidas por este fenómeno para a sua área de residência, são dos que se mostram menos incomodados pela massa de turistas, dos que menos sentem a perda da autenticidade do seu bairro e são os que mais reconhecem que o desenvolvimento da região não seria possível se não fosse pela presença deste sector específico. Um dos problemas, contudo, que continua a não passar despercebido é a problemática do imobiliário e da migração forçada de residentes.

A Bica foi o bairro com maior número de comerciantes participantes, com o total de 16 inquiridos. A percentagem alta de comerciantes de nacionalidade portuguesa não é de estranhar, com uma percentagem de 81,25%. Não necessariamente por haver menor número de negócios com donos de outras nacionalidades, mas maioritariamente porque estes, quando abordados para participar nos inquéritos, apresentaram mais resistência em cooperar.

A Bica foi também o único bairro com tantos comerciantes residentes na região como fora, o que mais uma vez se liga diretamente à quantidade de negócios que se encontram no bairro há muito tempo. Apesar de nenhum deles passar o marco dos 40 anos de existência, temos 37,50% com idades entre os 15 e os 39. Estes valores são, mais uma vez, características que vêm par-a-par. A amostra mais reduzida deste inquérito em específico permite que seja feito este tipo de análises mais precisas, de olhar para cada resposta individualmente e cruzar informações que possam ser relevantes para o estudo.

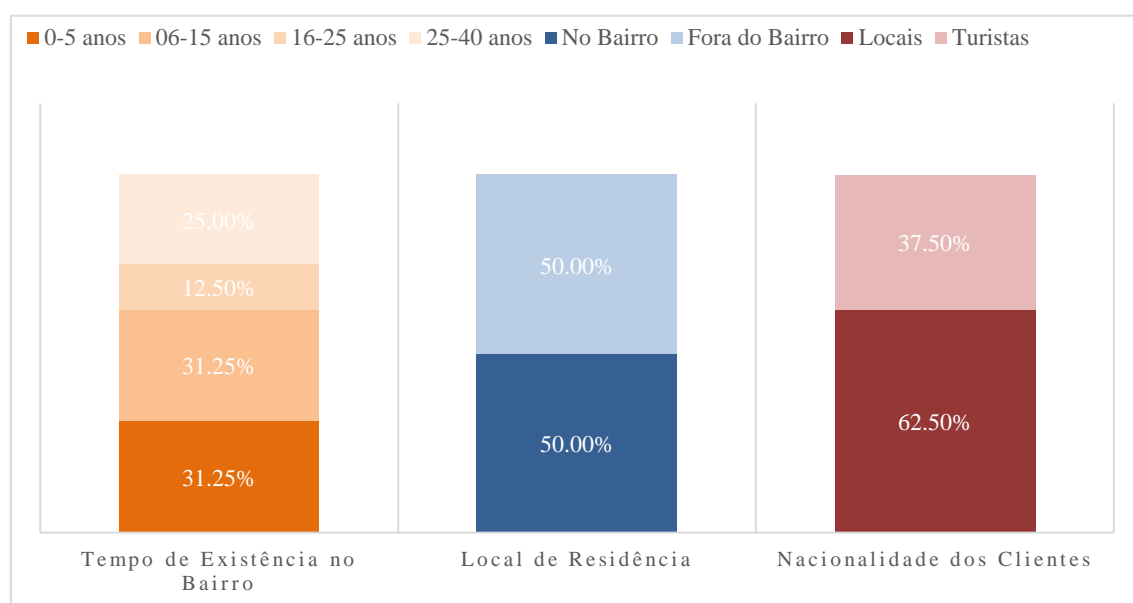


Figura 29: Tempo de existência dos negócios da Bica no bairro, nacionalidade dos clientes dos mesmos e local de residência dos comerciantes

Em termos da tipologia de negócio, 31,25% pertencem à categoria da alimentação. Isto acontece em todos os bairros apenas porque, como foi dito anteriormente em metodologia, procurou-se a maior variedade possível de negócios para a amostra, de maneira a conseguir um leque mais variado de experiências profissionais. Contudo, e mesmo com esta medida implementada, temos vários tipos diferentes de estabelecimentos de aquisição de bens alimentares, como lojas de conveniência, supermercados, mercearias, frutarias, talhos... e também muitos tipos diferentes de restauração, como bares, restaurantes, cafés, pastelarias, padarias... todos eles com públicos, métodos de

atendimento, espaços, horários e gama de clientes muito diferentes uns dos outros e muito importantes para este estudo.

Curiosamente, um total de 62,50% afirma ainda que os principais clientes do seu negócio são portugueses, e não turistas. Os público-alvo estão também interligados a esta realidade, uma vez que 50% dizem estar focados nos locais, e apenas 25% procurarem clientes estrangeiros primeiramente. Outros 25% não fazem esta distinção. Correlacionada estão também as respostas sobre possíveis alterações ao negócio para atrair mais clientes estrangeiros, sendo que 43,75% afirmam não fazer qualquer alteração e 31,25% dizerem que fazem coisas como garantir uma segunda língua falada e escrita no estabelecimento.

3.2.5. Restante área histórica

Os outros bairros que foram contabilizados para esta análise e que fizeram parte do número de inquéritos considerados válidos são bairros que pertencem ao chamado centro histórico de Lisboa, conforme definido previamente pela Câmara Municipal de Lisboa, na reformulação analítica da geografia da cidade em 2017.

Desta seleção vingaram um total de 204 inquéritos, que contam com as participações de bairros como a Lapa, na freguesia da Estrela; a Graça, da freguesia de São Vicente, a área da Baixa-Chiado, que apesar de não pertencer à categoria ou não corresponder à definição de bairro, é ainda uma parte fulcral do centro histórico da cidade e também um dos principais focos do turismo massificado da região.

Destes inquéritos que pertencem à categoria de “restantes bairros”, por não fazerem parte integrante dos principais bairros escolhidos para análise, resultaram novamente padrões de resposta que já se mostraram visíveis nas análises anteriores.

Por exemplo, a categoria de compra e consumo alimentar parece sempre ser a mais utilizada pelos residentes, com uma maioria quase absoluta de inquiridos a afirmar que

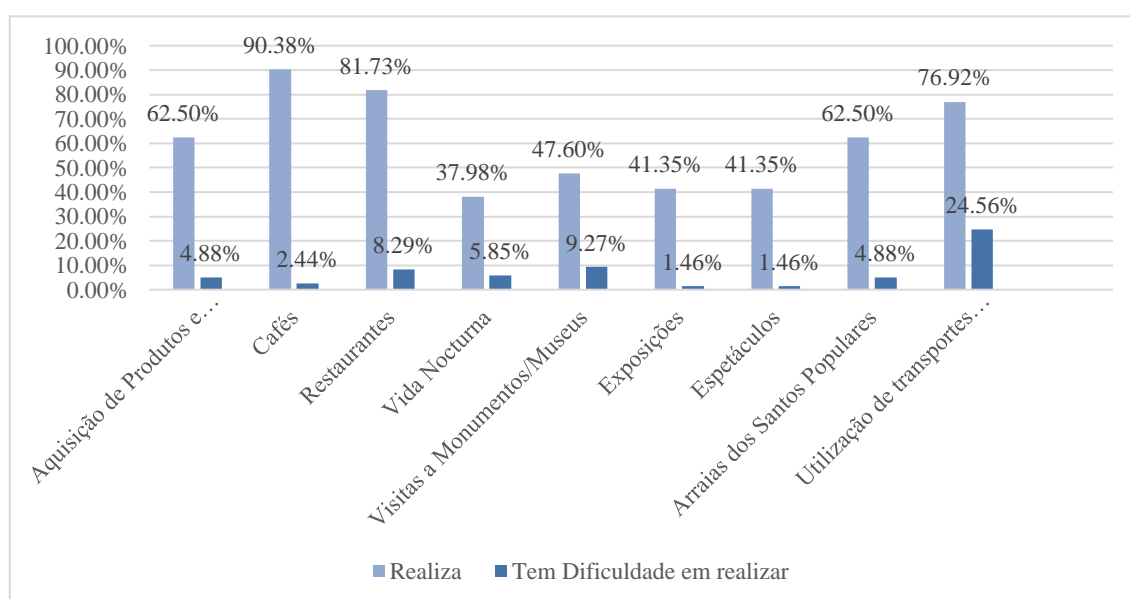


Figura 30: Atividades realizadas pelos residentes da restante área histórica e dificuldades em realizá-las devido ao turismo

frequenta esses espaços na sua área de residência. Um total de 62,50% adquire os seus bens, 90,38% tem preferência pelos cafés locais e 81,73% pelos restaurantes. Outra categoria que não parece ser surpresa para ninguém é a quantidade de utilizadores de

transportes públicos, que conta com 76,92% inquiridos. Outra percentagem alta é a participação nos arraiais dos Santos Populares, contando com um total de 62,50% residentes.

Mais uma vez as percentagens mais baixas de utilização aparecem para actividades como visitas a museus, espetáculos e exposições, com percentagens abaixo de metade do corpo da amostra.

Um dado curioso aqui, contudo, é que a vida noturna também se mostrou pouco frequentada, com tão pouco quanto 37,98% de inquiridos a seleccioná-la. Contudo, não é de esquecer o facto de que a maior concentração de espaços para vida noturna não se encontra neste espaço, mas sim nas áreas do Bairro Alto, que inclui a zona do Príncipe Real e a Bica, que ainda lida com uma boa fatia da zona do cais do Sodré, como o mercado da ribeira e áreas adjacentes.

Os inquiridos também mostraram que a presença turística não afeta muito negativamente a realização da sua rotina, sendo que o ponto mais afetado mostrou ser a utilização de transportes públicos, com 24,56% utentes a desistirem da sua utilização devido à sobrelotação. Todos os outros pontos tiveram percentagens de 9% ou menos pessoas a apontar para os turistas como motivo para deixarem de frequentar certos espaços e realizarem certas atividades. Nos cafés, por exemplo, espaço altamente utilizado pelas comunidades locais, apenas 2,44% das pessoas se manifestaram contra a presença turística nos mesmos.

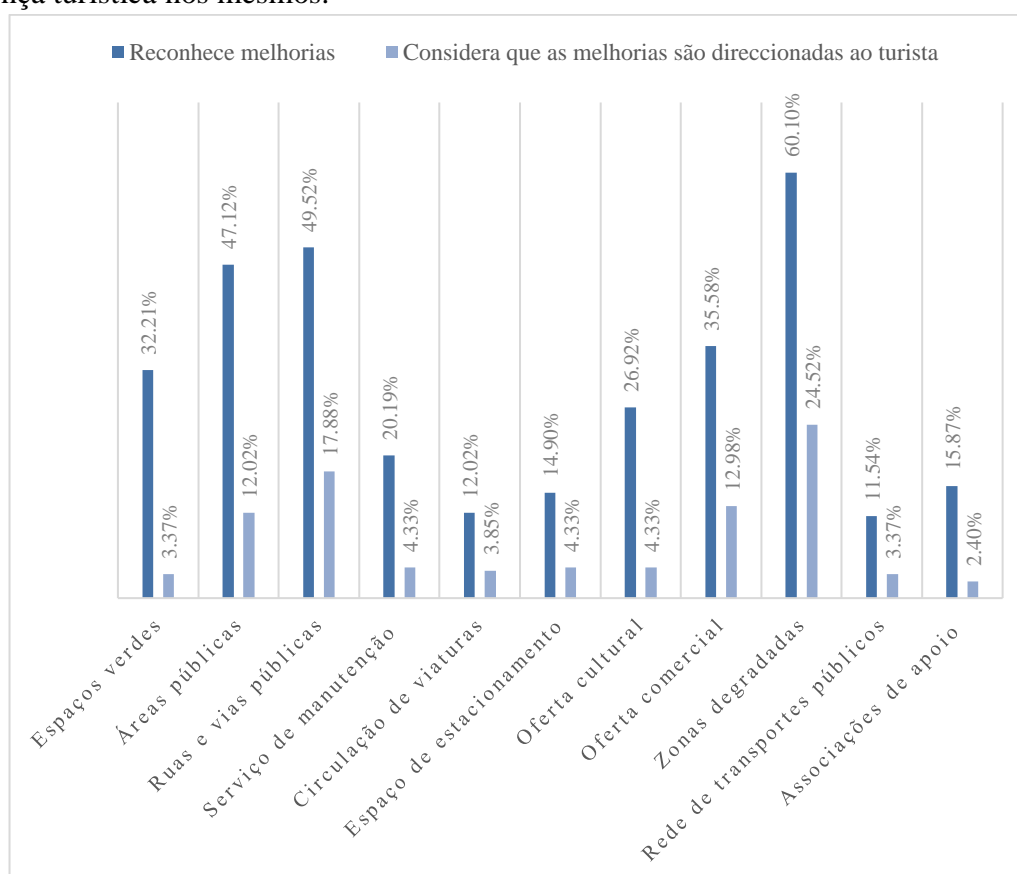


Figura 31: Melhorias reconhecidas pelos residentes da restante área histórica e crença de que estas são direccionadas ao turista

Já as melhorias da zona também não passaram despercebidas, sendo a revitalização mais uma vez a mais notável, com 60,10% residentes a perceber os desenvolvimentos nessa área. 47,12% falam ainda do embelezamento da área e 49,52% das melhorias ao

espaço público. Outro ponto, que também nos bairros principais sempre se mostrou ser uma melhoria notável, é a oferta comercial. Neste grupo do inquérito, contou com a menção de 35,58% da amostra.

E de todo este desenvolvimento positivo na região, menos de metade das pessoas que observam as melhorias acreditam que estas são feitas tendo em conta apenas a faceta de atração turística da cidade. Apenas 24,52% acredita que a principal influência da revitalização é o turismo, enquanto apenas 12,02% acredita ser esse o objetivo do embelezamento das ruas, e 17,88% as melhorias nas mesmas.

Em termos da oferta comercial, apenas 12,98% acredita ser para os turistas. As restantes melhorias visíveis tiveram todas elas percentagens tão baixas quanto 4% e menos.

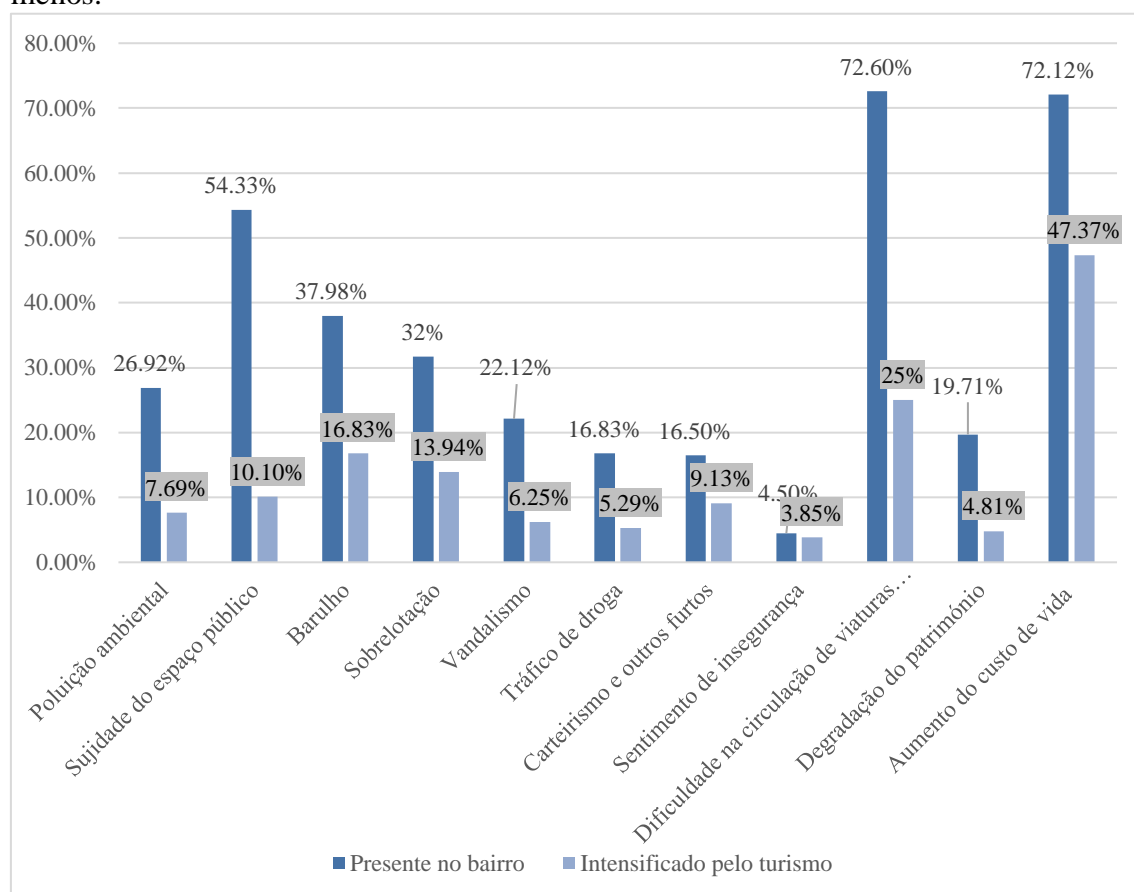


Figura 32: Problemas presentes na restante área histórica e intensificação dos mesmos devido ao turismo

Os problemas urbanos que estes habitantes encontram também não fogem ao padrão que já notámos anteriormente, com percentagens de queixosos bastante semelhantes. O trânsito ou a má circulação de viaturas encontram novamente protagonismo, com 72,60%. Quase empatado temos o aumento do custo de vida, que diz respeito 72,12% de habitantes queixosos. Não muito atrás, continuam os problemas com as vias e áreas públicas, com 54,33% de queixosos a reclamar da sujidade na região e 37,98% do barulho. As restantes problemáticas listadas contaram com muito menos protagonismo, apresentando percentagens de 32% de queixosos, como é o caso da sobrelotação, ou menos.

Pela primeira vez, ao longo da análise de resultados, reparamos numa culpabilização muito maior dos turistas pela intensificação dos problemas sociais com os quais os habitantes do centro da metrópole se deparam diariamente.

É de notar, contudo, que esta é também a fatia da amostra com maior número de inquiridos e que abrangem um maior espaço geográfico. Nas análises dos bairros, cada percentagem correspondia a uma zona geográfica muito mais controlada, o que facilitou a análise e a compreensão das respostas recolhidas. Neste caso, não só temos um número muito maior de inquiridos todos aglomerados, como diferentes áreas históricas em diferentes freguesias também significam vivências e problemas sociais associados intrínsecos muito variados, tornando assim a análise mais quantitativa do que qualitativa, no sentido em que é mais difícil esmiuçar as respostas e assim, avaliar o seu valor na totalidade.

Um total de 47,37% dos inquiridos afirma que os turistas são o principal motivo pelo aumento das rendas e custo de vida no geral. Por outro lado, apenas 16,83% culpabiliza os mesmos pela poluição sonora e 25% pela difícil circulação de transportes públicos. Apenas 13,94% acredita que a massificação do turismo é que causou sobrelotação e só 10,10% acredita que os turistas sejam os protagonistas por detrás da sujidade do espaço comum. Em todas as outras opções de resposta, a percentagem de culpabilização ficou a menos dos 9%.

Tudo isto mostra-nos que, mais uma vez, os moradores estão cientes das situações positivas e problemáticas da sua comunidade e do espaço geográfico em que ela se insere. E que a maioria desses mesmos residentes está também consciente que a presença turística pode intensificar certas condições sociais e do foro da organização urbana que pode vir a afetar, seja positiva ou negativamente, algumas destas características que marcam o tecido social destas comunidades. Ainda assim, estes estão longe de serem os principais culpados, muito menos a origem de certas situações precárias que presenciamos atualmente na cidade.

Esta opinião é igualmente visível na terceira parte do inquérito, onde os resultados nunca divergem muito de bairro para bairro. Também esta parte da amostra, que conta com mais pessoas e abrange uma maior área geográfica, apresenta valores muito semelhantes ao que visualizámos nos restantes bairros.

Esta amostra foi das que mostrou mais residentes a confirmar que o alojamento turístico não só precisa de mais fiscalização, como também precisa de ser localizado fora do centro histórico. Contudo, e como nos restantes casos, a média de descontentamento está ainda muito abaixo da metade, o que quer dizer que aqui falamos de níveis de insatisfação muito baixos, que não chegam ainda a ser revelantes que cheguem para ser tomados como uma opinião geral e irrefutável da maioria da comunidade.

3.3. Dados das entrevistas a responsáveis/técnicos autárquicos

3.3.1. Junta de Freguesia de Santa Maria Maior

A entrevista com a assessora Leila Alexandre da Junta de Freguesia de Santa Maria Maior, que teve lugar no dia 30 de Maio de 2017, teve uma duração de 30 minutos e foram abordados vários fatores sociais da região, assim como todo o percurso do sector turístico na mesma.

A primeira questão abordou exactamente o desenvolvimento do turismo, onde a Sra. Leila Alexandre explicou que se começou a reparar lentamente não necessariamente

numa presença turística mais numerosa, mas sim numa época alta turística mais alongada, deixando de ser só entre Junho e Agosto e passando a ser desde Abril até inícios de Outubro. Esta alteração do fluxo do turismo na cidade começou a notar-se, por parte das entidades responsáveis, por volta do ano de 2015, 2016.

Seguidamente, discutiram-se os aspectos negativos que pareceram ganhar mais força com o desenvolvimento turístico da região. O primeiro a ser mencionado, e também aquele que tem maior impacto na comunidade, foi sem dúvida a questão da habitação e o decréscimo da população.

Apesar de outras áreas problemáticas terem sido reconhecidas, nomeadamente as questões de higiene urbana, da conservação e manutenção da área pública, o ruído nas zonas do Martim Moniz e Alfama, que agora possuem uma recém-descoberta vida noturna. Ainda assim, a questão mais discutida foi a do sector imobiliário.

Para melhor compreender este aspeto e porque há vários diferentes argumentos para justificá-lo, foi necessário esmiuçar este assunto por ordem cronológica. Primeiramente falou-se do envelhecimento e desaparecimento da população local, muito antes da intensificação do turismo na região.

Este fenómeno sucedeu-se porque essa mesma população envelhecida impossibilitava as novas famílias de terem acesso próximo a condições necessárias para a sua subsistência, como jardins de infância, escolas, estacionamento para os residentes... Portanto, o esvaziamento da região possibilitou a que um pequeno grupo de lisboetas e outros portugueses, com capital e conhecimento de investimento, comprassem espaços aqui.

Durante a crise económica que o país enfrentou, esses mesmos investidores recentes viram-se incapazes de levar a cabo os seus projetos de remodelação urbana, e descobriram como uma segunda via de rendimento o alojamento temporário.

Isto levou ao desenvolvimento do alojamento local, nessa altura ainda isento de qualquer tipo de fiscalização e, foi nesta fase que grandes investidores imobiliários se aperceberam do potencial não monitorado que o arrendamento temporário podia vir a ter, ao ponto deste aproveitamento se ter estendido a situações de expulsão de residentes para dar espaço a mais negócio, principalmente nas áreas de Alfama e Mouraria.

Os senhorios que não conseguiam investir, vendiam os imóveis; os que podiam comprar, faziam-no em grande número. A Junta chegou mesmo a referir números de pessoas na casa das centenas a procurar ajuda jurídica por motivos de despejo. De maneira a dar resposta aos muitos pedidos de apoio, a Freguesia passou a disponibilizar dois advogados para tratar das questões de habitação, só e exclusivamente.

A Junta de Freguesia reconhece ainda a gratidão por parte dos seus residentes, dizendo até que é possível que esta situação negativa tenha desenvolvido uma proximidade maior entre os moradores e este corpo administrativo.

Isto significando também que a questão da insatisfação dos residentes possa provir de uma apatia para com as autarquias. A falta de procura por ajuda ou de expressão das suas preocupações pode levar a um afastamento de uma pequena percentagem de habitantes, que creem estar sozinhos e sem qualquer apoio. A isso, a Junta de Freguesia apela a uma mudança e oferece-se como sempre disponível para diálogo com a sua comunidade.

O facto de as pessoas culpabilizarem os turistas por uma questão que, na verdade, foi causada pelo mercado imobiliário nacional, foi também abordado e explicou-se que a

dualidade de opiniões visíveis pode provir do grande desequilíbrio socioeconómico visível num espaço tão pequeno como o desta freguesia. De um lado, uma comunidade de pessoas com maior poder de compra, com estudos e qualificações que permitem um pensamento crítico sobre a questão; e de outro, uma população envelhecida e empobrecida que habita para os lados dos bairros de Alfama e Mouraria, com menos capacidade económica e intelectual.

Isto faz com que, para um certo número de residentes, seja mais fácil esmiuçar a problemática em questão e compreender não só que o problema não provém dos estrangeiros, mas também que, independentemente dos pontos negativos que o turismo possa acentuar, as suas vantagens são indubitavelmente mais relevantes e mais numerosas. Destas vantagens destacaram-se a requalificação dos edifícios, o embelezamento das vias e dos espaços comuns, o maior sentimento de segurança presente e a possibilidade de um desenvolvimento económico no pós-crise.

Em relação em planos para futuros desenvolvimentos na área do turismo para a freguesia, falou-se da necessidade de legislação e fiscalização da situação imobiliária na zona histórica de Lisboa. Um exemplo de uma mudança positiva neste sentido que foi mencionada refere-se à possibilidade de um sistema de limites de unidades hoteleiras registadas por bairro.

Mas não é só este sector comercial que precisa de especial atenção e de um regulamento legal mais rígido; também a área de restauração foi mencionada na discussão, nomeadamente a ocupação da via pública pela mesma.

Contudo, e apesar da extensa discussão das problemáticas dos bairros, a expectativa do turismo para o futuro é positiva, carregada de oportunidade económica para o país, e de possibilidade de desenvolvimento individual e comunitário.

3.3.2. Entrevista à Junta de Freguesia da Misericórdia

A entrevista com os adjuntos Gonçalo Angeja e Eunice Gonçalves da Junta da Freguesia da Misericórdia decorreu no dia 29 de Maio de 2017 e foi a reunião que se prolongou por mais tempo, com uma duração de uma hora e trinta minutos. Isto porque, das várias temáticas abordadas, todos os tópicos foram versados com o maior dos cuidados e com toda a atenção.

Primeiramente foram abordados os fatores atrativos da freguesia e das suas áreas históricas. Sem qualquer dúvida, qualquer membro desta comunidade, qualquer visitante destes bairros ou, até mesmo qualquer observador exterior e pouco conhecedor da cidade de Lisboa, já ouviu falar de vários marcos do estilo de vida citadino que tomam lugar neste pequeno espaço geográfico.

O Bairro Alto é a mais conhecida área de vida noturna na cidade, estando mencionado inclusive em vários guias de turismo sobre a capital do nosso país. Em segundo lugar, para este tipo de entretenimento temos o Cais do Sodré, localizado a meros metros de distância. A Bica sobressai nas Marchas Populares, como um dos concorrentes mais galardoados do concurso e também como uma das áreas mais famosas de arraias, durante este período festivo vivido maioritariamente em Lisboa. Também o Príncipe Real tem vindo a ganhar relevância como um dos principais polos de vida noturna direcionada à população LGBTI.

Apesar das diferentes características de cada espaço mencionado acima e das suas motivações envolverem diferentes veículos de propagação, sejam eles em termos do mercado, da altura do ano, da função do entretenimento, etc.; todos eles apontam para uma variante comum: o entretenimento noturno.

Este mostrou ser sem dúvida o principal atrativo da freguesia. E, tendo isso em conta, não é de estranhar que os primeiros aspectos negativos a serem mencionados durante esta discussão tenham sido o barulho e a higiene urbana.

Isto não só pela falta de civismo de uma percentagem muito pequena de turistas que visitam o espaço, mas principalmente devido à incapacidade das atuais medidas de segurança e higiene pública não estarem a dar vazão ao número elevado de visitantes, que continua a aumentar rapidamente.

Em relação ao turismo, estes problemas já presentes na comunidade só têm tendência a intensificar. Contudo, e mesmo considerando o pequeno número de turistas problemáticos, a verdade é que isto continua a ser uma questão maioritariamente causada pelos espaços comerciais. Os espaços disponíveis, tanto no bairro alto como no cais, são espaços com poucos metros quadrados e com pouca capacidade máxima de clientes dentro do estabelecimento, o que significa que os espaços comerciais já têm em mente a utilização do espaço público exterior para a proliferação do seu negócio.

Aqui, o residente do bairro até pode reconhecer que os turistas surgiram como fator motivador de um problema que escalou nos últimos anos. Contudo, este é também capaz de constatar que o principal culpado do incumprimento da legislação é o comerciante que aqui faz negócio.

Não só a utilização exterior é incentivada, como também é possível aos negócios estenderem-se até à rua, na forma de esplanadas, que têm inclusive um custo mensal de manutenção muito menor que a renda de um espaço comercial maior.

O que está a intensificar o problema não é necessariamente a presença turística, mas sim a massa de pessoas que é incentivada, pelos estabelecimentos, a se estabelecer na rua. A questão destes bairros receberem uma grande concentração de pessoas por certos períodos de tempo é algo que a Junta de Freguesia já reconhece como uma realidade há bem mais de quarenta anos, o que sem dúvida significa uma presença muito anterior ao boom turístico dos últimos anos.

Todas as questões que vemos a escalar com a presença do turismo são vistas como características já pertencentes à comunidade local há muito tempo. Por exemplo, a situação da multiculturalidade nesta área da cidade é um fenómeno que a Junta associa a um movimento de gentrificação já muito antigo, de uma altura em que as empregadas domésticas, governantas, amas, jardineiros, e toda uma outra gama de trabalhadores domésticos se começaram a mudar para o centro da cidade, para mais próximo dos seus locais de trabalho, onde os edifícios que agora vemos renovados eram casas da nobreza e alta burguesia.

O desenvolvimento da vida noturna também não é uma coisa recente, uma vez que esta tal classe baixa que se mudou para o centro da cidade para servir a classe alta que aqui habitava, trouxe consigo todo um leque de vida boémia. As minorias sempre fizeram das zonas históricas suas casas, inclusive os indícios da vida noturna LGBTI originou-se onde ainda hoje está assente, na zona do Príncipe Real, aos redores do Bairro Alto. Eunice Gonçalves chamou inclusive a atenção para o facto de muitos dos famosos bares e

famosas discotecas gays da cidade estão, na sua grande maioria, quase a celebrar meio século de existência.

Apenas a reabilitação urbana teve um desenvolvimento notório com a entrada do mercado imobiliário no negócio do alojamento local, isto porque até aqui, mesmo os investidores privados que subalugavam as suas casas nos indícios do AirBnb e outros websites semelhantes, tinham muito pouco capital para investir no edificado e faziam-no apenas para algum rendimento mensal extra.

Os principais objetivos desta Junta são, primeiramente, uma maior e mais rígida fiscalização dos espaços comerciais, principalmente os noturnos, que envolvesse coimas maiores e possivelmente uma manutenção obrigatória do espaço público envolvente. Em segundo, uma também maior fiscalização dos espaços de alojamento locais, entre os quais existe muitos casos de incumprimento das leis e obrigações já implementadas, sem quaisquer consequências verdadeiramente impeditivas.

A Junta reconhece apenas um número muito pequeno de queixosos que utilizam o turismo como o chamado “bode expiatório” da situação, que são os que associam o maior número de pessoas nas ruas com o maior número de turistas e não fazem um raciocínio aprofundado para compreender as várias camadas desta problemática complexa. A maioria dos residentes, contudo, estão conscientes que a solução provém de um maior cuidado por parte dos comerciantes, para com a comunidade que integra o seu negócio.

Acima de tudo, o turismo continua a ser visto como algo positivo e carregado de vantagens, tanto para o país como para a comunidade local. Estes, por sua vez, também se mostram, na sua maioria, muito abertos a receber os turistas na sua região.

3.3.3. Entrevista à Junta de Freguesia da Estrela

A entrevista ao senhor Presidente da Junta de Freguesia da Estrela teve lugar na sede da mesma, no dia 28 de Junho de 2017. Contou com entusiasmo e abertura por parte do senhor Presidente Luís Newton, que falou francamente dos pontos positivos e negativos do turismo na sua região municipal.

Primeiramente, é interessante notar que uma das coisas que difere esta freguesia da Freguesia da Misericórdia e de Santa Maria Maior, é que a expansão turística aqui começou um pouco depois das outras.

Isto, possivelmente, porque a Estrela, apesar de ainda fazer parte do centro histórico, já se encontra mais afastada e já demonstra um acesso ligeiramente menos facilitado. Não há linha de metro direto, e andar pé desde a frente ribeirinha até aí envolve largos quilómetros e subidas íngremes. Não só isso, mas também há que considerar que em termos de oferta comercial e hoteleira, as outras freguesias mencionadas também se destacavam desde antes da massa turística que invadiu a cidade e é anterior ao fenómeno do *Airbnb* e outros alojamentos locais de baixo-custo. A Estrela, assim como as restantes freguesias ainda pertencentes ao centro histórico, sempre foram mais residenciais, oferecendo assim um ambiente mais hostil à rápida propagação turística que vimos na região.

Mas isto são só especulações para justificar o facto de que o desenvolvimento turístico foi mais lento a chegar aqui. Contudo, essa lentidão permitiu aos órgãos administrativos daqui verem os problemas com que as restantes áreas centrais lidaram e, de imediato, adereçar o problema antes que escalasse. Um exemplo claro disso foi o

aparecimento dos Tuk-Tuk's, que o presidente explicou ter sido um aspeto com o qual teve especial cuidado, tendo reunido na altura com diversos donos deste tipo de negócios e ter restringido a circulação dos mesmos nos bairros históricos desta freguesia. Esta medida mostrou-se crucial na gestão do turismo na região, sendo sinónimo de satisfação dos residentes bairristas da zona.

Outro ponto interessante que separa esta freguesia das outras, é a grande fração de turismo de cruzeiro, uma vez que o Porto de Alcântara onde muitas embarcações turísticas atracam, faz parte deste município. Isto significa que uma larga fatia dos turistas a visitar esta zona são de passagem breve, que não se traduzem em dormidas na cidade. Pode ser também este um motivo que justifique o aparecimento mais tardio de apartamentos turísticos na região.

Graças à prevenção de certas situações problemáticas, a Junta reporta um registo de preocupações por parte dos seus residentes menor ou talvez menos preocupante que os seus conterrâneos. Contudo, obviamente que não está isenta de reconhecer certas situações que merecem a atenção das entidades responsáveis.

Aqui, a reabilitação urbana surge novamente como um fenómeno que tem tanto de bom como de negativo. O Presidente Newton recorda que o principal problema da degradação do imobiliário na região toda, não só na freguesia, foi o congelamento das rendas há muito tempo. Pois isso resultou em inquilinos muito antigos, com rendas muito baixas, impossibilitando os senhorios economicamente de investir nos espaços. Não só estavam os edifícios a degradar-se e a perder valor, como a pouca população residente, a grande maioria envelhecida, vivia em circunstâncias precárias, com poucas condições de higiene e salubridade.

O investimento na requalificação urbana mostrou-se mais uma vez uma benesse, de que toda a comunidade pode usufruir. Contudo, a falta de fiscalização prova-se novamente a principal culpada pela propagação descontrolada de alojamentos turísticos e também a responsável pela expulsão de antigos residentes de suas casas no fim dos seus contratos.

A junta mostrou-se, assim como já vimos outras fazer nesta análise, proactiva na ajuda legal dos seus residentes que sofrem com a venda e apropriação dos imóveis onde estes habitavam, em muitos casos durante todas as suas vidas. Não só a freguesia está disposta a oferecer todo o tipo de apoios necessários, como a própria incentiva a população a pedir toda a ajuda necessária e a apresentar as suas queixas e preocupações, de maneira a garantir uma via aberta de comunicação entre entidade e comunidade, possibilitando assim uma frente de ação e resolução de problemas rápida e eficaz.

Outro problema que foi novamente mencionado, foi o do barulho e da sujidade da via pública, que surge como uma situação originada pelos espaços comerciais e os seus incumprimentos não só das normas de higiene e segurança exigidas por lei, mas também o incumprimento do código moral de respeito pela comunidade em que se insere e de cuidado e manutenção do património comum.

Ainda assim, e mais uma vez, seguindo um padrão presente nas entrevistas anteriores, temos um reconhecimento tanto por parte da Junta de Freguesia como pelos residentes da mesma, das vantagens e aspectos positivos introduzidos pelo turismo no país, seja em termos de desenvolvimento económico, social ou urbanístico.

O Presidente terminou a entrevista com um apelo para a necessidade do cumprimento das leis e das normas sociais implícitas, tanto por parte dos turistas enquanto

integrantes temporários da comunidade, como dos comerciantes, enquanto participantes ativos na vida dos bairros.

3.3.4. Entrevista à Câmara Municipal de Lisboa

A entrevista com a Câmara Municipal de Lisboa foi a única entrevista a uma entidade administrativa governamental que não uma Junta de Freguesia, e contou com a participação da arquiteta Teresa Nunes.

Infelizmente, e devido a problemas técnicos, a gravação da mesma não foi viável, por isso não foi possível contar com a transcrição escrita do auditório nem com citações diretas retiradas da reunião.,

Um ponto importante a ter em consideração é que esta entrevista foi a última entrevista realizada no âmbito deste corpo de estudo. Isso significa que houve possibilidade de analisar as informações já recolhidas nos encontros anteriores, trocar ideias, discutir os pontos fulcrais e fazer um apanhado geral da situação, de um ponto de vista ainda de uma entidade administrativa, mas com responsabilidades e obrigações diferentes.

Esta teve um seguimento distinto das primeiras, começando com o impacto positivo que o turismo teve na cidade. Todos os pontos abordados anteriormente, desde o rejuvenescimento de populações anteriormente envelhecidas, reabilitação urbana, a migração de novos residentes e de novos negócios para zonas antes completamente desertas.

A Dra. Teresa Nunes apontou para o facto de que as mudanças na vida dos bairros históricos é uma coisa boa para a cidade. Falou-se da cidade como um ser vivo, sempre em expansão, desenvolvimento e metamorfose. As mudanças, sejam elas de que género forem, são essenciais para que um centro urbano, como uma capital mundial seja capaz de progredir, melhorar e ser capaz de acompanhar o desenvolvimento económico, político, social e ambiental do restante mundo.

Os aspectos negativos não deixaram de ser mencionados e, mais uma vez e sem surpresa, o problema do imobiliário foi a principal questão abordada. Não só a venda de imóveis e o despejo de antigos arrendatários, mas também a questão das rendas exorbitantes agora exigidas nestes edifícios renovados e melhorados. Isto porque apesar do turismo ter resultado numa melhoria de vida nos bairros, ter possibilitado novos tipos de negócios e o renascimento comercial na zona histórica, não teve ainda um impacto a nível nacional que possa influenciar toda a economia do país. O que significa que não houve aumento dos ordenados para fazer face ao aumento do custo de vida.

Contudo a Câmara Municipal mostrou-se proactiva na resolução deste problema, atacando de diferentes frentes para o solucionar. São exemplos disso a oportunidade dada à comunidade local de se expressar através da Assembleia Municipal, onde todas as preocupações são ouvidas e tidas em consideração de maneira a garantir uma frente de combate às problemáticas de cada região que sejam personalizadas, minuciosas e especificamente desenvolvidas para cada bairro e freguesia.

Vários programas para combater não só as rendas altas e fora do alcance do rendimento médio dos portugueses, mas também a migração de população para fora da cidade para evitar que esta fique deserta. Como o Programa Re-Habitar Lisboa e o Programa Renda Convencionada, que contam com apartamentos de diversas tipologias

em condições de habitação imediata, que são colocados em concurso ao qual jovens trabalhadores e famílias podem se candidatar para uma chance de uma renda adaptada às suas economias pessoais. Mais recentemente temos outros exemplos de projetos semelhantes, como é o caso do Programa Renda Acessível, com o mesmo propósito de facilitar habitações para os residentes de Lisboa com valores de renda mais adaptados ao mercado nacional, mas que, neste caso, conta com a construção de raiz ou renovação de edifícios em diversas partes da cidade.

Alguns destes projetos contam ainda com o desenvolvimento comercial local, uma vez que a Câmara também reconhece que o aumento das rendas também afetou os comerciantes mais antigos, levando a um encerramento dos negócios mais antigos e tradicionais dos bairros históricos e abrindo espaço para lojas mais recentes e menos talhadas para os interesses dos residentes e mais pensadas nos turistas. Isto querendo dizer que o desenvolvimento nestas áreas afetadas pode ter resultado em maior turismo e num maior fluxo de dinheiro em zonas quase desertas, mas isto teve o seu custo, uma vez que se perdeu também um pouco da identidade dos bairros, com a perda de um tipo de mercado mais artesanal e típico.

Outras situações que fazem parte dos objetivos da Câmara, são os pontos a melhorar ao nível da requalificação do espaço público e da melhor circulação de veículos e transportes nas vias públicas. Isto relacionado como muitas outras questões que vimos fazerem parte das preocupações de residentes por toda a zona histórica de Lisboa.

Um último aspeto interessante a mencionar que, apesar de não contar ainda como um plano oficial das entidades responsáveis, é a opinião pessoal da Dra. Teresa Nunes e esta garante ser também algo que já foi discutido várias vezes por outras pessoas no âmbito da melhoria da situação dos bairros históricos, é uma reorganização da cidade de maneira a diluir o fluxo de turistas por uma área maior.

Querendo com isto dizer uma oferta, por parte da cidade, mais personalizada e seletiva para os turistas, concentrando distintos polos de interesse para diferentes nichos de turismo, de maneira a que este se espalhe mais pela cidade e esta deixe de fazer parte de uma cultura que oferece um turismo massificado, com pouco conteúdo de interesse para os nossos visitantes.

Em termos de esperanças para o futuro desenvolvimento urbano e turístico da cidade, a Câmara mostrou não só confiança nos vários planos que estão a ser discutidos e serão desenvolvidos a curto e a longo prazo, como também se mostrou fiel à sua população e crente de que esta saberá confiar nas entidades responsáveis para melhorar a sua qualidade de vida e saberá também receber os turistas, com todas as vantagens e desvantagens que lhe são adjacentes, no bom espírito de hospitalidade português.

Apesar da situação fragilizada em que os bairros se encontram, tanto a Câmara como a população residente são capazes de visualizar o progresso e as possibilidades que o turismo traz para todo o país. Esses mesmos desenvolvimentos positivos já são visíveis até nos bairros históricos, como as mudanças em termos de edificado, as novas oportunidades de negócio que garantem também novos empregos e assim o aumento da segurança e a melhoria do estilo de vida destas pessoas.

Capítulo IV – Discussão dos resultados

Uma vez tendo todos os resultados bem esmiuçados no capítulo anterior, torna-se mais clara a interpretação dos dados recolhidos e das questões a responder com este trabalho. Foi possível um conhecimento mais aprofundado das preocupações das comunidades dos bairros históricos e também do seu ponto de vista mais genuíno e contado em primeira pessoa.

Isto serve de contraste à ideia geral do residente insatisfeito, que temos em maioria nos media e redes sociais. Apesar de, ainda assim, as suas visões serem válidas e fundamentadas, não é productivo aceitar uma amostra tão pequena como sendo a opinião geral de uma comunidade composta por tantas camadas socioeconómicas, diferentes micro-comunidades, todas elas com uma variedade tão grande de características internas e externas que afectam a sua perspectiva de tantas formas, mesmo dentro de um espaço geográfico tão reduzido como a baixa histórica de Lisboa.

Assim sendo, e tendo em conta toda a informação recolhida e listada anteriormente, a melhor maneira de analisar a problemática desta tese será seguindo as principais questões que tentámos responder inicialmente.

Da situação turística actual da cidade de Lisboa, quais são as queixas e preocupações dos residentes? Elas são reconhecidas também pelas entidades responsáveis? O que está a ser feito para as resolver, ou o que está a ser desenvolvido nesse sentido? E, apesar da existência destes pontos negativos, a população está também consciente dos pontos positivos? A opinião positiva das comunidades, vai também de encontro às vantagens que o turismo trouxe à cidade, conforme reconhecidas pelos corpos governamentais responsáveis pela gestão sustentável do país e do turismo? É, portanto, seguro dizer que as comunidades locais estão devidamente informadas em relação a este assunto que as afecta tão directamente e as suas vozes estão a ser ouvidas pelas entidades que as representam, a nível nacional e internacional? Esta realidade reflecte-se de que maneira nas expectativas do futuro dos bairros históricos? E no futuro do turismo em Portugal?

4.1. Concretização dos objetivos e questões da tese

4.1.1. Situação turística atual da cidade de Lisboa: impactes negativos na comunidade local

A melhor maneira de responder a esta questão será, sem sombra de dúvida, seguir estas questões e respondê-las uma a uma, tendo em consideração todos os bairros principais de análise e os restantes também. Isto não será difícil, uma vez que apenas em alguns aspectos os bairros divergem uns dos outros nas suas opiniões, pontos que então serão abordados individualmente dentro de cada resposta.

A principal queixa é, indubitavelmente, a questão da expulsão dos moradores para dar espaço ao alojamento turístico barato. Esse foi, em todos os inquéritos de todos os bairros, o principal problema apontado pelos residentes. Até os comerciantes mostraram reconhecer que a região está a tornar-se menos habitacional e mais comercial.

Outros problemas surgem e são apontados nos inquéritos realizados junto dos moradores de certos bairros, devido a certas características, como é o caso do problema

do barulho resultante da vida nocturna no Bairro Alto (Almeida, Fumega e Alves, 2011, p.59), o problema da circulação de transportes e viaturas dadas as muitas áreas condicionadas da Bica (Almeida, Fumega e Alves, 2011, p.60) e as queixas da falta de higiene e salubridade em todos eles, nas zonas em que há grandes concentrações de estabelecimentos comerciais. Principalmente aqueles que geram resíduos com frequência, como é o caso da restauração.

Conforme foi visto anteriormente na revisão da literatura, já é visível há muito tempo a preferência dos turistas pela zona histórica da cidade de Lisboa, pela fama do seu carácter típico e tradicional e também pela variada oferta cultural num espaço geográfico pequeno, tornando-se assim um núcleo de todos os interesses e desejos dos turistas que visitam o país (Caldeira, 2014, p.380).

Isto porque também contamos com turistas que pertencem a uma nova vaga de turismo económico e consciente, onde as pessoas que viajam fazem-no de maneira mais consciente, tanto por motivos económicos como culturais e sociais. Assim, procuram experienciar Lisboa da maneira mais genuína e com maior autenticidade (Caldeira, 2014, p.79).

Contudo, vimos também que era muito difícil, numa situação onde o turismo se massifica, manter os objectivos e as normas da sustentabilidade, para garantir um desenvolvimento saudável do sector (Henriques, 2003, p.24; Costa, 2005, p.286). E apesar deste alerta não nos surgir como algo recente, é algo que permanece uma realidade no país.

Algumas destas situações são visivelmente anteriores ao turismo carregado que visualizamos actualmente em Lisboa, coisa que os próprios residentes assumem como um facto. Muito poucas foram as situações em que os moradores apontaram para os turistas como principais causadores destes problemas e essas acusações tiveram números muito baixos de participantes também.

Foi até possível vermos casos específicos em que os inquiridos fizeram questão de mencionar que os principais impulsionadores de certas situações problemáticas eram, afinal, os comerciantes. E estes, por sua vez e nos seus inquéritos, mostraram-se também apoiantes de prosseguir com melhorias para o bem da comunidade local.

É então possível dizer que de facto tanto os residentes como os comerciantes mostram-se ainda de braços abertos para o turismo nos bairros e reconhecem que, pelo menos na sua grande maioria, os turistas que os visitam actualmente são membros daquela categoria do turista consciente e respeitador do espaço, sendo que o principal problema é maioritariamente o volume do turismo (Gutiérrez, García-Palomares, Romanillos e Salas-Olmedo, 2016, p.16).

Significando assim que o que está a causar a intensificação de certos problemas urbanos é algo que faz parte do fenómeno actual que se presencia na cidade de Lisboa, o que é algo impossível para cada turista, individualmente, conseguir prever ou evitar.

4.1.2. Posição das entidades governamentais responsáveis

Tendo em conta as problemáticas em questão, torna-se necessário também saber se as entidades responsáveis estão devidamente informadas e se estão a cumprir a sua parte de garantir um futuro sustentável para o sector.

Também já vimos anteriormente que uma coisa que gera especial confusão em relação à gestão e manutenção do sector turístico, é o facto do poder e o controlo do mesmo estar descentralizado (Matos, 2015, p.26). Isto querendo dizer que muitas das medidas implementadas vêm de diversas frentes e podem gerar alguma sobreposição, ou podem não estar a ser realizadas especificamente de acordo com as necessidades destas populações específicas.

Contudo, as entrevistas às Juntas de Freguesia comprovaram que tanto estas, como a Câmara Municipal, estão em total acordo com as opiniões e necessidades dos turistas e reconhecem os principais problemas em que é necessário agir.

“(...) o alojamento local foi encarado como a galinha dos ovos de ouro.” (Alexandre, 2017).

Todas as Juntas entrevistadas e a Câmara Municipal mencionaram quase em primeiro plano, assim como os seus residentes, o problema da venda de imóveis para alojamento local e a consequente expulsão dos antigos moradores para dar espaço a este novo tipo de negócio.

“(...) grandes investidores imobiliários começaram a pôr o olho no alojamento local, porque é muito mais fácil ter uma unidade de alojamento local num prédio inteiro dedicado ao alojamento local do que ter um hotel, por exemplo, ou uma pousada... a nível de legislação, a nível de impostos, a nível de informação e fiscalização que vão ter...” (Alexandre, 2017).

E para todos, o principal motivo para o desenvolvimento desta situação foi sem dúvida a falta de fiscalização e de normas que abonem a favor dos moradores e contra a criação incontrolada e pouco supervisionada de novos negócios do foro turístico (McNichol, 2015, p.6).

Especialmente tendo em conta o quanto estes afectam diversas pessoas no seu percurso: não só os moradores que são expulsos, mas os moradores que ficam e que lidam com as consequências, e os turistas que vêm usufruir dos ditos negócios e são recebidos por condições abaixo daquelas consideradas legalmente aceitáveis.

Para além disso, cada Junta de Freguesia está plenamente consciente dos seus problemas específicos, o que quer dizer que as vozes dos seus residentes não estão definitivamente a passar despercebidas.

“(...) e a nossa grande luta enquanto Junta é o barulho sem dúvida nenhuma. Eu acho mesmo que uma grande parte dos moradores (...) concorda com os estabelecimentos comerciais, agora não concorda é com o ruído a partir de uma certa hora porque interfere com as suas vidas (...).” (Angreja, 2017).

Também dentro das entidades responsáveis, vemos o reconhecimento do comércio como fonte que intensifica os problemas já presentes. Tanto em relação à situação dos investidores imobiliários, como em relação a todos os restantes comerciantes que não cumprem os regulamentos e as normas de higiene e segurança. Não só porque assim lhes é possível expandir ainda mais o negócio ou gerar ainda mais lucro, mas também porque sofrem poucas penalidades de fiscalização.

“(...) Mas também temos uma grande parte ainda ilegal, apesar de estarem no Airbnb não estão a declarar às finanças, não estão a fazer as coisas como deve ser. E este é o nosso grande problema em termos de turismo. (...) O hostel abriu por causa de turistas? É verdade, mas o incumprimento da lei (...) não é [culpa] do turista, é do proprietário do hostel.” (Gonçalves, 2017).

As Juntas, e também a Câmara de Lisboa, reconheceram que há alterações que podem ser feitas por parte das entidades responsáveis de maneira a melhorar esta situação

e a evitar que ela se propague. Luís Newton, Presidente da Junta de Freguesia da Estrela, fez até questão de reconhecer que as vias de comunicação entre estas entidades competentes, como o Turismo de Portugal e a Câmara Municipal, estão a ser mais que satisfatórios e que têm de continuar a assim, no combate a estas questões.

4.1.3. Medidas de prevenção e melhorias em desenvolvimento e em execução presentemente

Para resolver os problemas mencionados acima, sejam eles causados pela presença turística na cidade ou apenas intensificados por ela, vemos que todas as entidades responsáveis estão a fazer um esforço tremendo para melhorar as partes que necessitam de ser melhoradas e para atacar aquelas que não estão a ter ainda desenvolvimentos.

Para além da descentralização, vimos anteriormente que alguns autores acreditam também que o problema na criação e no cumprimento de um plano de turismo sustentável provem do facto de que as entidades não possuem um conhecimento aprofundado na questão de sustentabilidade para ter resultados imediatos e eficazes (Henrique, 2003, p.24 e Costa, 2005, p.286).

Contudo, não só vemos as entidades responsáveis a participar proactivamente na resolução das problemáticas que afectam as suas comunidades, como ainda vimos através dos inquéritos dos residentes, que a população está plenamente consciente das melhorias desenvolvidas nas suas áreas de residência. Além disso, também poucos acreditam que a zona se venha a desenvolver exclusivamente por causa do turismo e com o intuito de o atrair.

Aliás, várias das questões que foram mencionadas nas entrevistas com cada Junta de Freguesia mostram que os responsáveis reconhecem a existência de certas complicações sociais como algo até intrínseco à cultura dos bairros.

Como é o caso da extensa análise feita por Eunice Gonçalves, da Junta de Freguesia da Misericórdia, em relação ao desenvolvimento da vida nocturna no Bairro Alto, que decorreria da comunidade boémia que aí se desenvolveu, na altura ainda das grandes casas da nobreza que existiam pertos dos cais de comércio e da população de criados e empregados domésticos que para aí se mudaram para os servir.

O mesmo originou outras situações, como a multiculturalidade desta freguesia e também a que visualizamos na Mouraria, que sempre fez parte da vivência neste bairro, mas que similarmente sempre foi um assunto de tensão dentro da sua comunidade (Mendes, 2012, p.19).

Já vimos igualmente as entidades a aplicar uma série de medidas para solucionar ou prevenir alguns problemas de maior urgência: por exemplo a Freguesia de Santa Maria Maior e a Freguesia da Estrela, ambas ofereceram ajuda legal e jurídica a residentes que estivessem em risco de serem expulsos de suas casas, devido ao fim do contrato de arrendamento. É também exemplo disso o caso que nos apresentou o Sr. Luís Newton, em relação a limitar a circulação de veículos turísticos por ruas residenciais dos seus bairros históricos.

Por sua vez, Eunice Gonçalves da Freguesia da Misericórdia, reconheceu que é difícil, para um corpo de gestão governamental tão pequeno quanto uma Junta de Freguesia, ter os meios e fundos para fazer mais em certas áreas, como é o caso da limpeza da via pública.

“(...) Não pode, não pode ir todos os dias a todos os sítios, é humanamente impossível, não há dinheiro e esse dinheiro é nosso, de nós todos, e o dinheiro que eles fazem na esplanada é só deles.” (Gonçalves, 2017).

Ainda assim, já são visíveis melhorias, algumas contando até com uma questão anteriormente mencionada, a da participação dos comerciantes na limpeza e manutenção da via pública da qual eles usufruem.

“Acredite ou não, a Associação de Comerciantes do Cais do Sodré comprou uma máquina de lavar a rua porque sabe que não é possível a Câmara lavar a rua tantas vezes (...).” (Gonçalves, 2017).

Outros pontos estão ainda a ser discutidos e desenvolvidos, mas todos para serem solucionados brevemente e que contam com a participação de todas as entidades responsáveis. É interessante de notar aqui que muitas delas, como veremos mais à frente, mencionam questões e opiniões para o futuro exactamente iguais, apesar de isto se tratarem apenas de opiniões pessoais, por enquanto.

O que indica que efetivamente todas as partes activas desta cidade, sejam elas entidades governamentais, sejam os comerciantes dos bairros, sejam os próprios residentes, estão a dirigir-se para as mesmas situações e a procurar as mesmas soluções, sendo que a premissa mais importante a ter aqui em conta foi a apresentada por Leila Alexandre, em relação à posição que a Junta de Freguesia sempre teve:

“[A Junta de Freguesia] tomou sempre uma posição de: os residentes primeiro. Quem mora aqui, está em primeiro lugar.” (Alexandre, 2017).

4.1.4. Situação turística atual: impactes positivos na comunidade local

Os inquéritos aos residentes e aos comerciantes mostraram igualmente que a população está consciente de todas as coisas boas que o turismo trouxe ao país. Não só mostraram que reconhecem a importância do sector na economia e no desenvolvimento do país mas também que, na sua maioria e na maior parte das vezes, estes não se sentem afectados pela presença turística na sua zona de residência. Os comerciantes ainda menos, considerando que um grande número dos seus negócios existe exclusivamente por causa de e para o turismo.

As principais alterações a serem mencionadas foram sem dúvida as melhorias no edificado, a total reabilitação de prédios até agora abandonados ou, ainda pior, em condições precárias e ainda assim a serem habitados. Na realidade, todo o melhoramento do espaço urbano foi altamente elogiado pelos inquiridos. Desde a limpeza das áreas públicas, ao embelezamento das mesmas, passando pela rede melhorada de recolha de resíduos. Ou seja, apesar dos queixosos em algumas destas áreas, há sempre um número de apoiantes maior a contrabalançar a situação. É importante compreender este ponto, pois isto significa que a situação não está tão agravada quanto aquilo que poderia aparentar, tendo em conta as leituras que nos são apresentadas pelos media.

Henriques (2003) lembrou da possível degradação de património devido à massa de pessoas a usufruir do mesmo, mas isso foi uma questão que nem pareceu surgir como ponto relevante para os inquiridos. Não só não pareceu contar como um dos problemas a melhorar, como ainda houve uma pequena percentagem a reconhecer uma melhoria nessa área, aparentando assim que para os residentes do bairro histórico esta situação não parece ser reproduzível, pelo menos até à data.

Curiosamente, outra situação que não resultou nas respostas esperadas, foi a abertura do bairro da Mouraria aos turistas e também a notoriedade de problemas antigos e recorrentes no bairro, como o espaço multicultural feito de pequenas comunidades que coabitam com alguma tensão (Mendes, 2012, p.19 e Proença, 2015, p.151).

Contudo, os inquéritos mostram que os residentes não dão demasiada importância a essa situação, nem parecem sentir que os problemas de ilegalidade e o sentimento de insegurança (Ameida, Fumega e Alves, 2011, p.60) se tenha intensificado juntamente com o sector turístico na região. Por outro lado, o reconhecimento da intervenção urbana positiva no bairro é algo que já visualizámos em estudos anteriores e que neste se repetiu, mostrando assim que estas melhorias não só mostram ser apreciadas e notadas pelos residentes, como o seu desenvolvimento ao longo dos últimos anos não tem abrandado.

4.1.5. Vantagens do crescimento turístico na região

As Juntas de Freguesia e a própria Câmara Municipal de Lisboa também não ficam atrás em reconhecer os vários desenvolvimentos positivos que o turismo no centro histórico trouxe. Eunice Gonçalves da Junta de Freguesia da Misericórdia quase que resume tudo perfeitamente numa só frase:

“Houve uma grande melhoria em tudo com o turismo, porque há mais dinheiro.” (Gonçalves, 2017).

A injeção de capital permitiu o desenvolvimento de certas áreas e de situações problemáticas, que até aí tinha sido impossível chegar. Não só porque abriu mais espaço para as entidades responsáveis trabalharem, mas também porque, como já vimos anteriormente, estas contaram com o apoio do sector privado. Este agiu em diferentes frentes, pois percebeu que para o seu negócio render teriam que investir na requalificação de áreas que estavam, inclusive, fora do alcance do sector público e, também, contribuir na manutenção de áreas públicas.

Em primeiro lugar, novamente, a questão da reabilitação do edificado. Não apenas por causa de uma questão de embelezamento da cidade, mas por causa da questão que já vimos antes das condições precárias em que a população anterior residia. Luís Newton, da Estrela, lembrou que esta questão começou com o congelamento das rendas, o que estava a impossibilitar os senhorios a investirem economicamente nas suas propriedades, uma vez que não produziam lucro que chegasse para isso.

“O resultado disso foi que ficámos com um parque habitacional muito degradado, muito envelhecido, e uma população que cá residia que também se cristalizou no tempo. Com baixos rendimentos, com pouco interesse e vidas perfeitamente enraizadas, que não fomentou nem a requalificação nem a mobilidade atempada das pessoas em relação àquilo que era o valor do património envolvente.” (Newton, 2017).

Esta questão da falta de qualidade de vida dos residentes, com condições de higiene e segurança precárias, foi algo mencionado por todas as Juntas, relativamente aos seus próprios bairros. Isto era uma situação para a qual se procurava uma solução há muito tempo.

“Mas também tem de se dizer que a requalificação era fundamental. Porque corremos o risco, em muitas situações, dos prédios virem abaixo com as pessoas lá dentro, porque simplesmente não havia qualquer tipo de possibilidade dos proprietários fazerem qualquer tipo de intervenção.” (Newton, 2017).

O fenómeno da gentrificação nas zonas históricas, como vimos anteriormente, também é algo que já estava em andamento. Não por causa do turismo, mas por causa das rendas baixas que estas casas debilitadas representavam (Mendes, 2012, p.36).

“(…) houve um período, que foi ali um bocadinho antes da crise, depois deixou de acontecer precisamente por causa da crise, em que algumas pessoas de uma classe média, mas com qualificações, portanto uma classe média-alta, entre arquitetos, professores, advogados, que trabalhavam nesta zona de Lisboa ou próximo, acabaram por adquirir aqui imóveis, recuperá-los e neles habitar.” (Alexandre, 2017).

Contudo, este fenómeno continuou a desenvolver-se e tornou-se possível usufruir mais destes bairros, injetar novos negócios e garantir que a população não continuava a desaparecer rapidamente. Este crescimento comercial também significou mais empregos e uma melhor qualidade de vida para as comunidades, o que por sua vez incentiva ainda mais as pessoas a se mudarem para os bairros, quando isto se mostra ser possível.

“(os residentes) acolhem bem o turismo, porque também percebem que o turismo traz emprego (...) para esta freguesia. Há muita gente, sobretudo jovens, na zona de Alfama e da Mouraria, que não tinham trabalho e que com a abertura de novos negócios ou com a expansão dos restaurantes ou com o aumento de clientes em determinados estabelecimentos, conseguiram emprego.” (Alexandre, 2017).

Esta citação de Leila Alexandre aborda outro ponto essencial, que é a importância dos residentes reconhecerem as vantagens o desenvolvimento turístico na região e como isso foi um dos fatores que salvou a vida da comunidade local. Isto foi um ponto assente em todas as entrevistas, pois todas temem que os turistas sejam vistos como bodes expiatórios. Contudo, como os inquéritos aos residentes confirmaram, a grande maioria tem plena consciência deste facto e dá mais valor aos benefícios do que dá protagonismo aos problemas adjacentes.

Sempre vimos que o receio de perder a autenticidade ou de desenvolver uma versão falsa da mesma era a maior preocupação, de alguns autores que já abordaram este caso (Leal, 2014, p.71). Mas, tendo em conta que a alternativa, considerando o estado anterior da população dos bairros históricos, seria muito possivelmente a extinção, a ideia de deixar a identidade da cidade se moldar com o tempo é, sem dúvida alguma, mais apelativa para todos.

4.1.6. Previsões e expectativas futuras do turismo nos bairros históricos

Os planos para o futuro são variados e as esperanças para o desenvolvimento da situação actual são promissoras, tanto por parte das pessoas inquiridas, como por parte de todas as entidades entrevistadas.

Em termos de alterações a serem realizadas, as mais mencionadas por todas as entidades entrevistadas foi sem dúvida a necessidade de uma melhor regulamentação e legislação em redor das questões que se mostraram problemáticas para os residentes, como o caso da apropriação de um número elevado de prédios habitacionais para arrendamento turístico e também o incumprimento das normas de segurança e de higiene nos espaços comerciais que aqui se instalaram.

“O problema é que nós temos de nos disponibilizar a ir à raiz do problema.” (Goncalves, 2017).

Atendendo a que cada vez se tornam mais notáveis as complicações que estão a originar o descontentamento da população, o importante agora é gerar um plano de acção a desenvolver nos próximos que vá de encontro às necessidades e pedidos das pessoas. Isto disseram-nos todas as Juntas de Freguesia, estando em andamento planos de implementação de novas medidas, algumas já para os anos 2018 e 2019.

“Eu diria que no limite tenho ouvido muita conversa que os problemas do turismo se resolvem com a redução dos turistas ou com o controlo dos turistas... E eu acho que isso é tão aberrante como dizer a seguir que os fogos se resolvem acabando com as florestas. Isto é uma visão mais do que redutora, é uma visão pobre daquilo que é ao fim ao cabo uma gestão comunitária e uma gestão do território.” (Newton, 2017).

Na altura em que as entrevistas decorreram, falava-se de uma alteração legislativa proposta pelo Partido Socialista que ditava que para transformar um apartamento outrora habitacional num alojamento turístico, seria necessária a aprovação da maioria dos moradores do mesmo edifício (Suspiro, 2017). Contudo, a proposta foi criticada em Parlamento e não seguiu em frente. Isto foi umas ideologias que se discutiu ainda durante as entrevistas levadas a cabo nesta tese.

Contudo, as tentativas de controlar a situação não se ficaram por aí e novas quotas de limitações no alojamento local foram, de facto, implementadas ainda no ano passado e com planos de entrar em vigor em 2018 (Relvas, 2017). Ainda no passado ano de 2017, vimos a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica a realizar sérias fiscalizações e a correr investigações com intenção de encerrar alojamentos locais ilegais (Pinheiro, 2017). Numa questão de meses, esta nova medida resultou em dezenas de processos de contraordenações.

Entre novas medidas que ainda hoje estão a surgir no Parlamento para discussão e a possível concretização em associações e programas de ajuda aos residentes, como foi anteriormente discutido na entrevista com a Dra.Teresa Nunes da Câmara Municipal de Lisboa, é seguro dizer que as devidas acções estão definitivamente a ser realizadas.

Não querendo, porém, isto significar que a solução está à vista ou que o sucesso e a sustentabilidade são agora garantidos no turismo da cidade de Lisboa. Isto apenas justifica o porquê das entidades responsáveis se mostrarem confiantes no futuro e terem crença no sistema de gestão turístico que estão a desenvolver em conjunto.

Foram ainda mencionados planos para uma diluição do turismo, com o desenvolvimento de várias ofertas de turismo de nicho, como oposição à oferta massificada hoje visível. Pretende-se escoar os turistas para fora das áreas que estão sobrecarregadas e apresentar-lhes outras partes da cidade e até do país. Mas também oferecer um conteúdo mais personalizado aos visitantes na cidade, criando assim uma experiência mais positiva e proveitosa tanto para os locais, como para os residentes temporários da cidade.

Esta ideia, apesar de não ser oficial, foi mencionada por mais do que uma entidade durante as reuniões, pelo que devemos ficar atentos a qualquer medida que possa vir a ser criada nesse sentido.

Apesar do lento desenvolvimento nas melhorias e nos problemas que hoje são presentes, é impossível não reconhecer todas as mudanças positivas que já são visíveis na cidade graças ao turismo, e como ele é extremamente importante para todo o país. A posição de todos é de reconhecimento da situação atual mas, ainda assim, de maior esperança no futuro.

Luís Newton da Junta de Freguesia da Estrela consegue até encarar de maneira positiva as relações menos boas que a Junta enfrenta com os residentes insatisfeitos:

“Há obviamente dificuldades de parte a parte, mas isso é normal, se não houvesse dificuldades os autarcas não eram úteis para nada. Deixávamos isto em auto piloto e a coisa funcionava sozinha e não haveria necessidade de intervenção.” (McNamara, 2005, p.151).

A opinião geral, tanto da parte dos autarcas como da parte dos residentes inquiridos, pode resumir-se a poucos, mas valiosos pontos-chave: o turismo é maioritariamente vantajoso para o país e para a população, mas os seus variados problemas devem também ser resolvidos antes que aumentem de escala e nível de gravidade. Para isso, é necessária uma avaliação aprofundada da questão e um conjunto de soluções viáveis, mas também duradouras e que sejam capazes de satisfazer todas as partes envolvidas no fenómeno do turismo em Portugal.

4.2. Notas conclusivas

Apesar do número de participantes ter preenchido a norma daquilo que foi definido como mínimo e máximo na definição de parâmetros desta tese, continua ainda a ser uma escala muito pequena da realidade. Como vimos anteriormente, e restringindo-nos apenas às duas freguesias que foram o foco desta análise, temos um total de aproximadamente 26 mil habitantes. Logo, estes números são ainda muito ínfimos para uma análise aprofundada e verdadeiramente precisa desta situação.

Isto ainda sem contar com o número de possíveis comerciantes na região, cujo valor que se transforma quase diariamente, e também com a opinião dos próprios turistas, uma vez que este assunto não só é directamente influenciado por eles, como também resulta em consequências directas para eles, mesmo que apenas temporariamente.

É possível até dizer que uma amostra maior de inquiridos não seria suficiente para que os resultados fossem conclusivos, por mais detalhados que possam ser. Pois este é um sector que está em constante transformação e apresenta também uma constante instabilidade. Não no sentido de poder não estar a desenvolver-se correctamente, mas no sentido em que um mero evento político, cultural, ambiental ou económico pode mudar drasticamente por completo o seu actual percurso, em meros momentos. São exemplos disso grandes catástrofes naturais, como o Tsunami na Indonésia em 2004, situações de instabilidade governamental como a Revolução do Egipto em 2011, e até possíveis atentados terroristas como o ataque às Torres Gêmeas em 2001. Alguns destes episódios podem ser de tal forma marcantes na História, que a sua influência e consequências tomam proporções globais.

Na realidade, nem é preciso chegar a uma visão tão extremista para saber que o constante fluxo urbano nunca permitirá uma análise a fundo desta questão. O tempo que levaria uma recolha de uma amostra significativa de milhares de pessoas significaria sempre que, no fim da análise, já existiriam alterações notáveis na realidade do turismo e da metrópole em que este se insere, de maneira que a recolha já não seria 100% fiável.

Capítulo V – Conclusão e Considerações Finais

Com esta tese, foi possível compreender mais a fundo a situação atual do turismo nos bairros históricos de Lisboa, nomeadamente em Alfama, Mouraria, Bairro Alto e Bica. Isto era essencial, porque um rápido desenvolvimento turístico pode significar um crescimento desacompanhado de medidas e regulamentos sustentáveis e, consequentemente, originar insatisfação na população residente da área afetada.

De facto, em Lisboa já se observa um certo descontentamento, veiculado através dos media, tendo até já originado diversas associações de apoio aos moradores e discussões em programas televisivos, jornais e outros meios de comunicação social. A necessidade de mais e melhores medidas de prevenção aos problemas associados com uma maior presença de pessoas nestes bairros – não necessariamente turistas – eram já do conhecimento geral e inclusive exploraram-se várias hipóteses para acompanhar a situação no Parlamento.

Ainda assim, faltava compreender até que ponto vai a insatisfação da população. Qual é a profundidade dos vários problemas que se falavam e discutiam publicamente e se a atual realidade turística justifica todos os pontos negativos apontados pela comunidade local, para explicar a sua revolta contra o turismo na região.

Este estudo permitiu-nos apreender que, de facto, há uma maioria de residentes que está consciente das várias vantagens trazidas pelo turismo tanto para o seu país, como até mesmo para o seu bairro e para a comunidade em que se insere. Não só isso como também é a favor do contínuo crescimento do sector e compreende que as entidades governamentais responsáveis pela gestão do mesmo estão a agir de acordo a minimizar as consequências negativas deste fenómeno.

Como foi verificado em várias das obras bibliográficas mencionadas neste estudo e que são, todas elas, anteriores a este trabalho, diversas das problemáticas presentes nestes ambientes eram já anteriores à vaga turística que tomou o país na última década. Algumas sendo até intrínsecas à história do desenvolvimento urbano e social desta região, como o caso da multiculturalidade na Mouraria ou a concentração da vida noturna no Bairro Alto.

Tendo isto em consideração, por si só, era suficiente para entender de imediato que muitas das situações que geram desagrado aos habitantes destes espaços, não poderiam ser originadas pelo turismo. Mas com esta tese vimos que, de facto, poderão ter-se intensificado. Não só porque uma possível percentagem muito baixa de turistas irresponsáveis ou insensíveis não têm a preocupação de se integrarem na comunidade que visitam e respeitar as suas normas e princípios, mas também por motivos que são completamente desconhecidos para os mesmos e dos quais eles não são os autores principais.

É um exemplo disto o crescente comércio, desenvolvido pelo aumento de fluxo de pessoas na área, que se instalou e se aproveitou da pouca fiscalização governamental para ignorar os regulamentos, leis e regras que todos os estabelecimentos comerciais são obrigados a cumprir. Assim sendo, vemos então que os principais agentes, apesar de influenciados a agir de tal forma pelas oportunidades que lhes são oferecidas devido ao turismo, estão na verdade muito distantes do sector em si.

Assim sendo, a necessidade de um maior cuidado em termos fiscalizadores e legislativos passa não só pelo sector do turismo, mas por todos os outros que se movem independente, mas paralelamente ao mesmo.

Esta noção já era tida em conta há muito tempo por parte do governo e outras entidades responsáveis pela sustentabilidade económica, social e cultural da cidade. Faltava uma noção mais aprofundada das opiniões e ideias geradas pela população, e compreender se estas iam também ao encontro desta ideologia.

Isto porque é essencial que autarcas e população trabalhem em conjunto para atingir os mesmos objetivos, de maneira a garantir um maior e mais rápido sucesso das medidas implementadas nas melhorias sociais e urbanas da cidade. Também o turismo e o seu crescimento em Lisboa estão dependentes da satisfação da sua comunidade para o seu contínuo sucesso, uma vez que a aceitação do turista e da sua presença no espaço público comum, é essencial para que este queira visitar e explorar a cultura e o património português.

De igual modo, já foi observado anteriormente que um dos principais motivos pelos quais os turistas começaram a escolher Portugal como um dos principais destinos turísticos europeus foi, para além do baixo custo de vida geral e do clima, a famosa hospitalidade portuguesa. A mesma mostrou-se ainda presente no espírito dos residentes, cuja maioria esmagadora revelou que todos eram bem-vindos aos bairros históricos, apesar dos problemas presentes na região, sejam eles intensificados pelo turismo ou não.

De facto, esta mesma maioria reconhece também que o turismo é, acima de tudo, um fenómeno positivo e carregado de vantagens e qualidades para a região. Sendo que atenuou algumas das situações que dificultavam a vida nestes espaços, como o sentimento de segurança e ilegalidades associadas, como o tráfico de drogas e a destruição propositada e intencional do património e das zonas públicas. Isto sem falar das principais vantagens, já todas elas extensamente discutidas ao longo deste estudo: melhoramento do edificado degradado, melhoria das condições habitacionais e estilo de vida, maior oferta comercial e profissional, entre outras.

Todas estas conclusões retiradas dos estudos, inquéritos e entrevistas realizadas eram os principais objetivos desta tese e as principais questões a responder. De facto, foi possível fazer uma análise mais aprofundada das opiniões, receios e ambições da população, assim como cruzá-las com as preocupações e respostas autárquicas aos ditos problemas, por parte das entidades governamentais mais próximas da comunidade local.

Com estas vias de comunicação abertas e com todas as partes envolvidas a trabalhar com os mesmos propósitos, tornou-se mais fácil tentar responder à última questão do corpo desta tese: qual é o futuro do turismo em Portugal? De facto, todas as diferentes fontes de opinião deste estudo mostram encarar o futuro do sector com grande expectativa, entusiasmo e positividade.

Assim sendo, e mesmo que algumas das respostas examinadas ao longo da análise da informação recolhida sejam somente expectativas e opiniões e não conclusões factuais ou definitivas, foi possível desenvolver uma ideia geral do estado atual dos bairros históricos, de um ponto de vista das populações que neles habitam, dos comerciantes que neles trabalham e das entidades que os gerem.

Considerando que nunca seria possível obter uma resposta categórica em certos casos, nomeadamente às questões que se concentram nas possibilidades futuras, as conclusões a que se chegaram não são de maneira nenhuma pouco satisfatórias, nem

menos válidas. Todas elas contaram com diversas fontes relevantes e credíveis como base e reportaram-se a uma amostra variada e extensa de participantes na recolha de informação que, por sua vez, originou resultados precisos, cujas opiniões representam inegavelmente uma grande generalidade das pessoas residentes.

É então possível dizer que as respostas obtidas para as questões inicialmente colocadas durante este estudo foram definitivamente adequadas e convincentes, e permitiram uma conclusão positiva e otimista do mesmo. Não apenas devido à opinião das comunidades locais, mas também devido à credibilidade que este estudo ganha ao ter como corpo de investigação uma pesquisa sólida e consistente.

Apesar dos contratempos enfrentados ao longo de toda a realização deste trabalho, é possível ainda afirmar que nenhuma das metas ficou por cumprir, nenhuma pergunta por responder, nem nenhuma opinião por ter em conta. Sendo assim possível afirmar que a tese teve o desfecho e a conclusão pretendidos inicialmente.

O maior orgulho em termos de objetivos atendidos neste estudo durante a investigação e recolha de informação, foi sem dúvida alguma a participação voluntária e proactiva das comunidades residentes nos bairros.

O preenchimento dos inquéritos por este grupo foi extremamente fácil e contou inclusive com a distribuição e divulgação do mesmo em páginas das redes sociais de grupos de apoio e organizações de e para as comunidades locais. Desde simples e neutros grupos de Facebook para moradores, até páginas de grandes grupos de apoio aos residentes que sofreram expulsões ou aumentos de renda devido ao aproveitamento imobiliário para o alojamento turístico local.

Esta ação colaborativa por parte das comunidades e grupos associados não só facilitou o processo de recolha de informação, como também resultou nas respostas já analisadas ao pormenor ao longo desta tese, todas elas mostrando uma maioria esmagadora de apoiantes do turismo e da presença de turistas na região.

É importante compreender aqui que, por mais negativas que sejam algumas das vozes que se expressam em relação a este fenómeno e por mais que seja necessário o apoio legislativo e governamental na proteção das necessidades dos residentes, isto não se torna num impedimento ao desenvolvimento turístico no país, nem cria uma fragilidade social que possa afetar de alguma forma a relação entre turistas e comunidade em que estes se inserem temporariamente.

Acima de tudo e, mais importante ainda do que qualquer uma das questões que tentámos responder durante análise dos resultados apresentada anteriormente, é realmente saber e compreender se o turismo que existe atualmente na cidade de Lisboa é de facto viável e equilibrado, em termos das vantagens e desvantagens que carrega associadas.

Poderia ser que, apesar de todos os benefícios que acarreta, a comunicação e a relação com a comunidade local podiam estar de tal formas danificadas que se criaria um ambiente hostil entre os visitantes e os locais, resultando não só uma vivência instável para quem habita na região, mas também uma estadia temporária insatisfatória para quem a visita. Não sendo esse o caso que se experiencia em Portugal, é sinónimo que temos um diagnóstico conclusivamente positivo.

A opinião geral continua a ser toda ela uma de hospitalidade e acolhimento ao visitante estrangeiro e a todo o leque de oportunidades que ele traz consigo. Isto é essencial para que o turismo seja sustentável, de forma a corresponder às expectativas de todas as partes envolvidas e afetadas por ele.

Este trabalho possibilitou também agrupar uma série de diferentes questões que já há muito se colocavam sobre o turismo na cidade de Lisboa, especialmente a partir do crescimento rápido e desenfreado do turismo de baixo custo e do alojamento local na região. Alguns aspectos que até agora tinham sido estudados separadamente, como os vários exemplos que vimos anteriormente na revisão da literatura, mas que podem estar interligados. Mesmo não sendo co dependentes, é possível que o facto de presenciarmos certas situações independentes a desenrolarem-se paralelamente umas às outras seja suficiente para que se afetem mutuamente, criando assim um ciclo.

Refiro-me com isto a situações como a fragilidade multicultural da região da Mouraria, que sempre resultou em problemas na comunidade local. Ao mesmo tempo, vimos que a opinião da Bica em relação à variedade de microculturas que lá habitam em harmonia é um fenómeno não só intrínseco neste bairro, como a historicidade por detrás do acontecimento significa que é já algo comum e que não é, de maneira alguma, um assunto que os residentes considerem problemático.

Contudo, com o crescente turismo na cidade de Lisboa, presenciámos um maior distanciamento dos portugueses e dos estrangeiros, pelo menos por parte daqueles que consideram os turistas um problema na região e que os querem fora da sua área de residência cuja opinião analisámos anteriormente.

Os mesmos bairros que mostravam já uma prévia insatisfação com a questão de diferentes etnias na sua comunidade, foram também os que se mostraram mais revoltados com a presença turística na região. Poderá isto então querer dizer que o desagrado da população vem da experiência anterior ao turismo, e não seja necessariamente causado pelo sector turístico? Poderá ter sido apenas uma coincidência que na Mouraria o turismo se tenha desenvolvido pouco depois de se começar a analisar e a estudar a problemática da multiculturalidade na região, e que estes dois assuntos tenham acabado por se fundir um com o outro?

Estas são o tipo de perguntas que este estudo possibilitou desenvolver, ao fazer o cruzamento entre a novidade, que é o turismo massificado na região, e o característico, que são as particularidades que desde há muito tempo são inerentes às vidas nos bairros e há muito as perturbam.

Contudo, isto é apenas um levantamento muito básico destas suposições. Este trabalho permitiu apenas um novo ponto de vista perante vários pontos e argumentos que já vinham a ser analisados previamente por diversos outros autores, com diversas outras temáticas em mente e com diversos outros argumentos a provar ou a refutar.

Para obter as respostas a estas novas questões, seja como a do exemplo dado acima ou qualquer uma outra que possa surgir deste cruzamento de diferentes ideias, seria preciso toda uma nova dissertação.

Apenas com uma averiguação meticulosa e que se focasse na exploração da possibilidade destes elementos estarem de facto interligados, é que seria exequível uma resposta clara e exata da situação. Ou seja, seria necessária uma nova investigação que tratasse somente, por exemplo, a fragilidade da comunidade multicultural da Mouraria para perceber as suas verdadeiras origens e fatores impulsionadores, para depois cruzar esses dados com uma investigação que permitisse analisar se as queixas e problemáticas apresentadas em relação aos turistas na região são semelhantes em termos de conteúdo. Só assim seria possível avaliar conclusivamente a hipótese levantada nesta tese.

Isto exigiria não só vários estudos para explorar variados pressupostos, como iria obrigar investigações em campo muito detalhadas e específicas. Por exemplo, uma amostra ampla para garantir uma maior fiabilidade das respostas, mas também forçosamente específica, de maneira a analisar uma questão tão particular.

Este obstáculo remete-nos para uma das maiores dificuldades que esta tese enfrentou durante a pesquisa de campo: a dificuldade em obter a participação de diversas partes relevantes ao estudo. Os inquéritos aos comerciantes foram extremamente complicados de recolher, devido à relutância de diversas pessoas em participar. Algumas das entidades governamentais também foram abordadas diversas vezes e não deram qualquer resposta aos pedidos feitos.

Consequentemente, não só o estudo foi ficando ligeiramente atrasado em termos de calendarização, como também impossibilitou uma maior porção de inquiridos na parte dos inquéritos e de recolha de informação qualitativa na parte das entrevistas, resultando, assim, em análises menos aprofundadas de certas questões.

Apesar de todos os resultados presentes nesta dissertação possuírem os números mínimos de participantes definidos previamente e atingirem a meta definida para este estudo, há muitas pressuposições que se poderiam fazer que talvez pudessem ser respondidas, se a amostra dos inquéritos fosse grande o suficiente para detetar um padrão ou característica comum que justificasse tais deduções.

Ou seja, talvez algumas das questões que ficaram por resolver em formato de indagação, para que futuramente se retorne a estes temas e se realize mais e melhores estudos em redor delas, pudessem já ter obtido respostas aqui, caso o corpo de estudo tivesse permitido uma investigação mais aprofundada do caso.

Voltando à possibilidade de futuras dissertações nestas matérias, torna-se claro que uma pesquisa que envolva uma amostra ainda maior em termos de número de participantes e ainda mais específica em termos de requisitos mínimos, possa ser algo difícil de conseguir, considerando já as principais dificuldades enfrentadas nesta tese. Para que esta realidade seja possível, será necessário um esforço ainda maior na recolha e análise quantitativa, o que poderia levar mais tempo a executar ou mais pessoas para realizá-la.

Ainda assim, um estudo ainda mais aprofundado da situação atual é essencial para a discussão em torno do desenvolvimento do turismo no país. Como já observámos anteriormente, o crescimento deste sector por si só não é um sinal de uma actividade turística benéfica e rentável. Para isso, há que garantir que esta não prejudica o equilíbrio social da comunidade em que se insere, e que os benefícios económicos e as melhorias do edificado superem sempre a possível degradação do património e da via pública.

Como um ecossistema delicado, todas as partes deste fenómeno se intersectam e dependem umas das outras para garantir um crescimento estável e uma possível reabilitação das partes negativamente afetadas. Tendo isto em consideração, é fácil compreender que toda a análise dos diferentes componentes do turismo em Lisboa não só é recomendada, como é vital, para abarcar todos os pequenos fatores presentes e a sua importância neste ciclo sustentável do sector turístico.

Um aspeto presente em todas as partes que compõem esta tese, desde a revisão da literatura até os resultados da investigação, foi a vontade e ambição dos autores aqui incluídos e das pessoas aqui inquiridas de melhorar. Melhorar não só a situação da comunidade residente, mas também a qualidade e o fluxo de turismo; melhorar as atrações

turísticas que o país oferece para gerar ainda mais rendimento com o sector; melhorar o contacto e a relação entre a população e as entidades governamentais que a gerem.

A palavra-chave, em todas as dificuldades e realidades apresentadas, foi o desejo de melhorias e, mais uma vez, é preciso ficar com um desígnio de positividade e esperança no futuro do turismo, do país, e do património cultural presente nos bairros históricos e nas suas vivências. Tanto do seu progresso individual, como o seu florescimento enquanto um todo co dependente.

Como conclusão final deste trabalho fica, um apelo aos leitores e futuros investigadores na área do turismo, para reconhecerem a importância de analisar e compreender os fluxos do sector não como um fenómeno independente e isolado, mas como parte de um todo, que é composto por sectores económicos e sociais que não só influenciam a vida das comunidades em que se inserem, como também moldam o seu futuro.

Como em todos os casos de gestão administrativa de uma região ou de um país, é necessário avaliar corretamente a situação, aceitar que haverá sempre vantagens e desvantagens provenientes da mesma e que o mais importante é atingir um equilíbrio sustentável entre os dois extremos desta balança.

Bibliografia

- Abrantes, J. (2013). Impacto das Companhias Aéreas de Baixo Custo no Desenvolvimento dos Hostels nas Cidades de Lisboa e Porto. *Revista Percurso - NEMO*, 5(1), 111-127.
- Abrantes, J. (2014). Hostels e centros históricos das cidades: Envelhecimento ou rejuvenescimento?. *Tourism And Hospitality International Journal*, 3(4), 355-383.
- Alemão, S. (2016). Lusitano Clube será desalojado de Alfama para dar lugar a apartamentos de luxo. *O Corvo*. Em <http://ocorvo.pt/2016/09/21/lusitano-clube-sera-desalojado-de-alfama-para-dar-lugar-a-apartamentos-de-luxo/>
- Almeida, C., Ferreira, A., & Costa, C. (2008). A Operação das Companhias Aéreas de Baixo Custo no Aeroporto de Faro (1996 - 2006). In Á. Matias & R. Sardinha, *Avanços em Economia e Gestão do Turismo* (1st ed., pp. 25-40). Lisboa: Instituto Piaget.
- Almeida, D., Fumega, J., & Alves, T. (2011). A noite como produto turístico a integrar no planeamento urbano. *Finisterra*, 46(92), 43-64.
- Alves, D. (2011). *Case Study: Lisbon - A Dream Destination?* (MSc.). ISCTE Business School, Department of Marketing, Operations and Management.
- Amaro, A., Póvoa, A., & Macedo, L. (2004). *A Arte de Fazer Questionários* (pp. 2 - 13). Porto: Faculdade de Ciências da Universidade do Porto, Departamento de Química.
- Baião, A. (2016). Imobiliárias estimam subida de 40% nas rendas em Lisboa. *Expresso*. Em <http://expresso.sapo.pt/economia/2016-05-08-Imobiliarias-estimam-subida-de-40-nas-rendas-em-Lisboa>
- Balcão do Empreendedor. (2018). Em <https://bde.portaldocidadao.pt/EVO/espacoempresa.aspx>
- Barreira, I. (2010). Lisboa Sob o Olhar do Turista. *Revista De Ciências Sociais*, 41(2), 24-35.
- Borges, L. (2016). Alfama quer manter a alma lisboeta livre da invasão de casas para turistas. *Público*. Em <https://www.publico.pt/2016/09/13/local/noticia/alfama-quer-manter-a-alma-lisboeta-segura-da-invasao-de-casas-para-turistas-1743983>
- Brito, B. (1999). *O Turista e o Viajante: Contributos para a conceptualização do Turismo alternativo e Responsável*. Presentation, IV Congresso Português de Sociologia.
- Brito Henriques, E. (1996). *A Lisboa turística, entre o imaginário ea cidade: a construção de um lugar turístico urbano*. Edições Colibri.
- Brito Henriques, E. (2002). *Novos Desafios e Orientações das Políticas Culturais: Tendências nas Democracias Desenvolvidas e Especificidades do Caso Português*.
- Caldas, M. (2014). *Usos da Cultura em Projectos de Regeneração Urbana. O caso da Praça do Martim Moniz - Lisboa* (Mestrado). Universidade Católica Portuguesa.
- Caldeira, A. (2014). *A Experiência de Visita Dirigida a Múltiplas Atrações: Análise do Comportamento Espacial do Turista e da sua Satisfação* (Doutor). Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro.
- Câmara Municipal de Lisboa,. (2017). *Mapa Zona Centro Histórico*. Em <http://www.cm-lisboa.pt/zonas/centro-historico>
- Cavaco, C. & Simões, J. (2009). Turismos de Nicho: Uma Introdução. In J. Simões & C. Cardoso Ferreira, *Turismos de Nicho: motivações, produtos e territórios* (1st ed., pp. 15 - 39). Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa.
- Centro de Estudos de Serviço Social e Sociologia. (2015). *Diagnóstico Social Santa Maria Maior* (pp. 1 - 135). Lisboa. *Classificações das marchas desde 1990*. (2009). *Marchaslisboa.blogs.sapo.pt*. Em <http://marchaslisboa.blogs.sapo.pt/1327.html> (Consul 15/06/2017)
- Converse, J., & Presser, S. (1991). *Survey questions*. Newbury Park: Sage Publications.
- Cordeiro, G. (2001). Territórios e identidade sobre escalas de organização sócio-espacial num bairro de Lisboa. *Estudos Históricos*, 28(1), 125 - 142.
- Cordeiro, G. (2001). Trabalho e Profissões no Imaginário de Uma Cidade: Sobre os "Tipos Populares" de Lisboa. *Etnográfica*, V(1), 7 - 24.
- Cordeiro, G. (2003). Uma certa ideia de cidade: popular, bairrista, pitoresca. *Sociologia, Revista Do Departamento De Sociologia Da FLUP*, XIII(1), 185 - 199.
- Costa, A. (2008). *Sociedade de Bairro. Dinâmicas Sociais da Identidade Cultural* (2nd ed.). Lisboa: Celta Editora.
- Costa, C. (2005). Turismo e Cultura: Avaliação das teorias e práticas culturais do sector do turismo (1990-2000). *Análise Social*, XL, 279-295.
- Costa, F. (2008). Globalização, Diversidade e Novas Classes Criativas em Lisboa: Economia Etnocultural E a Emergência de um Sistema de Produção Etnocultural. *Sociologia, Problemas E Práticas*, 67(1), 85-106.
- Costa, F. (2011). Globalização, diversidade e "novas" classes criativas em Lisboa. *Sociologia, Problemas E Práticas*, 67, 85-106.
- Costa, P., e Magalhães, A. (2014). Novos tempos. Nova vida. Novo centro? Dinâmicas e desafios para uma vida nova do centro histórico de Lisboa. *Rosio Estudos De Lisboa*, 4(1), 16 - 27.

- Craveiro, M. (2004). *A retoma do planeamento estratégico 2001-2005 na cidade de Lisboa - breve síntese* (pp. 221-239). Lisboa: Departamento de Planeamento Estratégico, Câmara Municipal de Lisboa.
- Cunha, L. (2010). Desenvolvimento do Turismo em Portugal: Os Primórdios. *Fluxos E Riscos*, 1(1), 127 - 149.
- Da Costa, N. (2009). Turismo e Transporte. In J. Simões & C. Cardoso Ferreira, *Turismos de Nicho: motivações, produtos e territórios* (1st ed., pp. 125 - 134). Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa.
- De Almeida, C. & Da Costa, C. (2012). A operação das companhias aéreas de baixo custo na Europa. O caso da Ryanair. *Turismo E Desenvolvimento*, 17/18, 387-402.
- Deville, E. (2009). O Desenvolvimento De Destinos Turísticos Acessíveis: O Caso da Lousã. In J. Simões & C. Cardoso Ferreira, *Turismos de Nicho: motivações, produtos e territórios* (1st ed., pp. 387 - 400). Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa.
- Diário da República (2012). *Decreto do Presidente da República n.º 160/2012*. Lisboa: 1ª série, Nº 216.
- Direção-Geral do Território. (2016). *Carta Administrativa Oficial de Portugal (CAOP)*. Em <http://mapas.dgterritorio.pt/viewer/>
- Dobruszkes, F. (2006). An analysis of European low-cost airlines and their networks. *Journal Of Transport Geography*, 14, 249-264.
- Ferreira, A. (2005). Centros Históricos e Turismo. O Perfil Cultural dos "Novos Turistas" Que Visitaram O Centro Histórico de Faro em 2001. *Encontros Científicos*, 28 - 46.
- Fontes, A. (2015). *O bairro como estrutura urbana: o caso do Bairro Alto em Lisboa* (Mestrado). Universidade Lusíada de Lisboa.
- Franco, N., & Saraiva, N. (2015). A Vida em Rosa. *Rosa Maria*, (Nº 9), 32. Em https://issuu.com/renovaramouraria/docs/jrm9_web
- Freitas, H., Oliveira, M., Saccol, A., & Moscarola, J. (2000). O Método de Pesquisa Survey. *Revista De Administração*, 35(3), 105 - 112.
- Gato, M. (2014). O Valor da Cidade, entre o Centro e as Margens. *Rosário Estudos De Lisboa*, 4(1), 40 - 53.
- Gomes, B. (2011). *A Rua e o Bairro na Construção da Imagem de Lisboa* (Mestrado). ISCTE Instituto Universitário de Lisboa.
- Gomes, D. (2012). *A Imagem do Destino Turístico Lisboa na Perspectiva do Turista que Visita o Património* (Mestrado). Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar e Instituto Politécnico de Leiria.
- Goree, K. (2016). Battle of the Beds: The Economic Impact of Airbnb on the Hotel Industry in Chigaco and San Francisco. *Scripps College*, 776.
- Guterres, J. (2009). *Modelo de intervenção para a reabilitação dos Bairros Históricos da Cidade de Lisboa* (Doutoramento). Universidade Lusófona.
- Gutiérrez, J., Garcia-Palomares, J., Romanillos, G., & Salas-Olmedo, M. (2016). Airbnb in tourist cities; comparing spatial patterns of hotels and peer-to-peer accommodation. *Arxiv Preprint*, 1-17.
- Guttentag, D. (2013). Airbnb: disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. *Current Issues In Tourism*, 18(12), 1192-1217. <http://dx.doi.org/10.1080/13683500.2013.827159>
- Gyr, U. (2010). The History of Tourism: Structures on the Path to Modernity. *European History Online (EGO)*, By The Institute Of European History (IEG).
- Henriques, C. (2003). *Turismo, Cidade e Cultura - Planeamento e Gestão Sustentável* (1st ed., Capítulo V). Lisboa: Edições Sílabo.
- Henriques, E. (2003). A Cidade, Destino de Turismo. *Revista Da Faculdade De Letras - Geografia*, XIX(1ª), 163-172.
- Hill, M., & Hill, A. (1998). A Construção de um Questionário. *Dinâmia - Centro De Estudos Sobre A Mudança Socioeconómica*, 2 -56.
- Hooijer, P. (2016). *The Relationship between Airbnb and the Hotel Revenue: Evidence from the Netherlands* (Bsc). University of Amsterdam.
- Hong Choi, K., Hyun Jung, J., Yeol Ryu, S., Do Kim, S., & Min Yoon, S. (2015). The Relationship between Airbnb and the Hotel Revenue: In the Case of Korea. *Indian Journal Of Science And Technology*, 8(26). <http://dx.doi.org/10.17485/ijst/2015/v8i26/81013>
- Instituto Nacional de Estatística (2018). *Estatísticas do Turismo 2017*.
- Lança, F. (2016). "Há idosos coagidos a libertar casas para o alojamento local", diz Associação de Inquilinos. *Jornal De Negócios*. Em http://www.jornaldenegocios.pt/economia/rendas/detalhe/ha_idosos_coagidos_a_libertar_casas_para_o_alojamento_local_diz_associacao_de_inquilinos
- Lavaredas, R. (2010). *A Internet como Meio de Promoção Turística na Região de Lisboa: O Sector Público* (Mestrado). Univeridade Aberta, Departamento de Ciências Sociais e Humanas.
- Leal, C. (2014). *Turismo e Nobilitação Urbana no Centro Histórico de Lisboa* (Mestrado). Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

- Lehr, D. (2016). *An Analysis of the Changing Competitive Landscape in the Hotel Industry Regarding Airbnb* (Masters). Dominican University of California.
- Lisboa Renda Acessível. (2016). Em <http://www.lisboarendaacessivel.pt/inicio.html>
- Lousada, M. (2009). Turismo Político: Consciência e Lazer. In J. Simões & C. Cardoso Ferreira, *Turismos de Nicho: motivações, produtos e territórios* (1st ed., pp. 325 - 338). Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa.
- Machado, A. (2010). O Espaço público urbano e as redes sociais virtuais. Que complementaridades? O caso do bairro do Príncipe Real em Lisboa. In *Actas do XII Colóquio Ibérico de Geografia*. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- Marques Daniel, A. (2010). Caracterização do Sector Turístico em Portugal. *Revista De Estudos Politécnicos*, VIII(14), 255 - 276.
- Martins da Silva, C. (2015). *O Fado como instrumento de apoio à internacionalização portuguesa*(Mestrado). Instituto Superior de Gestão.
- Matias, A. (2015). *Um Outro Bairro na Cidade: Práticas de Intervenção Sócio Urbanística no Bairro da Mouraria* (Mestrado). Universidade Nova de Lisboa.
- Matos, M. (2015). *A Atratividade Turística da Cidade de Lisboa no Contexto das Políticas Europeias de Turismo Urbano* (Mestrado). Universidade de Lisboa, Instituto de Geografia e Ordenamento do Território.
- Mazon, T. (2009). Alternativas Al Turismo Tradicional En El Mediterráneo: El Debate Sobre La Sostenibilidad De Los Nuevos Modelos. In J. Simões & C. Cardoso Ferreira, *Turismos de Nicho: motivações, produtos e territórios* (1st ed., pp. 41 - 54). Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa.
- McClelland, J. (1976). Técnica de Questionário para Pesquisa (pp. 93 - 101). Porto Alegre: IFUFRS.
- McNamara, B. (2015). Airbnb: A Not-So-Safe Resting Place. *Colorado Technology Law Journal*, 13(1), 149-170.
- McNichol, A. (2015). AirBNB A (Soon to Be) Victim of Its Own success. *The Nals Magazine For Legal Professionals*, 8-10.
- Mendes, M. (2012). Bairro da Mouraria, território de diversidade: entre a tradição e o cosmopolitismo. *Sociologia, Revista Da Faculdade De Letras Da Universidade Do Porto, Número Temático: Imigração, Diversidade e Convivência Cultural*(1), 15-41.
- Menezes, M. (2012). Debatendo mitos, representações e convicções acerca da invenção de um bairro lisboa. *Sociologia, Revista Da Faculdade De Letras Da Universidade Do Porto, Número Temático: Imigração, Diversidade e Convivência Cultural*(1), 69-95.
- Menezes, M. (2011). Património: O Dilema da Relação entre Preservação e Desenvolvimento Sociocultural. In *Simpósio Património em Construção - Contextos para a sua Preservação* (pp. 89-96). Lisboa: Série RNI.
- Menezes, M. (2011). 'Todos' na Mouraria? *Diversidades, Desigualdades e Diferenças entre os que vêm ver o bairro, nele vive, e nele querem viver*. Lecture, XI Congresso Luso-Afro-Brasileiro de Ciências Sociais, Universidade Federal da Bahia.
- Menezes, M. (2012). Debatendo mitos, representações e convicções acerca da invenção de um bairro lisboeta. *Sociologia, Revista Da Faculdade De Letras Da Universidade Do Porto, Número temático: Imigração, Diversidade e Convivência Cultural*, 69-95.
- Ministério da Economia e da Inovação,. (2009). *Decreto-Lei n°191/2009* (pp. 5336-5341). Diário da República, 1ª Série, N° 158.
- Moser, F. (2015). *O Turismo da Cidade de Lisboa numa Perspetiva Cruzada Entre a Procura e a Oferta* (Mestrado). ISCTE Business School, Instituto Universitário de Lisboa.
- Nash, R., Thyne, M., & Davies, S. (2006). An investigation into customer satisfaction levels in the budget accommodation sector in Scotland: a case study of backpacker tourists and the Scottish Youth Hostels Association. *Tourism Management*, 27(1), 525-532.
- Neeser, D. (2015). *Does Airbnb Hurt Hotel Business: Evidence from the Nordic Countries* (Mestrado). Universidade Carlos III de Madrid.
- Neves, J. (2015). *O Turismo Gay - Oferta turística das Cidades de Lisboa e do Porto* (Mestrado). Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- Neves, J. & Sirgado, J. (2009). Perspectivas de Desenvolvimento do Turismo Arqueológico no Alto Alentejo, Portugal. In J. Simões & C. Cardoso Ferreira, *Turismos de Nicho: motivações, produtos e territórios* (1st ed., pp. 109 - 124). Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa.
- Nobre, T. (2015). *A Baixa de Lisboa. Reconstruída para os portugueses - Reconstruída para os turistas* (Mestrado). Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.
- O'Connell, J. & Williams, G. (2005). Passengers' perceptions of low cost airlines and full service carriers - A case study involving Ryanair, Aer Lingus, Air Asia and Malaysia Airlines. *Journal Of Air Transport Management*, 11(4), 259-272.
- Pinheiro, A. (2017). ASAE cruza dados para apanhar alojamentos ilegais. *Diário De Notícias*. Em <https://www.dn.pt/dinheiro/interior/asae-cruza-dados-para-apanhar-alojamentos-ilegais-8652922.html>

- Pinto, J. (2010). *Determinação da Imagem de Lisboa como um Destino Turístico: Análise das Percepções à Chegada e à Partida e Implicações para a Satisfação do Turista* (Mestrado). Instituto Superior Técnico da Universidade Técnica de Lisboa.
- Pontes, C. & Francisco, D. (2016). O Impacto da Internet e Novas Tecnologias no Mercado Hoteleiro. *Centro Universitário CESMAC*, 2-10.
- Proença, I. (2015). *Medindo o Impacto Social da Regeneração Urbana pela Cultura. Percepções dos Moradores da Mouraria* (Mestrado). Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil, Fundação Getúlio Vargas.
- Querido, A. (2013). *Património industrial e turismo cultural: contributo para a criação de um itinerário turístico no Centro Histórico de Lisboa* (Mestrado). Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.
- Reis, E., Melo, P., Andrade, R., & Calapez, T. (1997). *Estatística Aplicada, Vol. 1* (6th ed., pp. 21 -28). Lisboa: Sílabo.
- Relvas, R. (2017). *Quotas para travar alojamento local em Lisboa avançam em 2018*. Economia Online. Em <https://eco.pt/2017/11/02/quotas-para-travar-alojamento-local-em-lisboa-avancam-em-2018/>
- Richard, B. & Cleveland, S. (2016). The future of hotel chains: Branded marketplaces driven by the sharing economy. *Journal Of Vacation Marketing*, 22(3), 239-248. <http://dx.doi.org/10.1177/1356766715623827>
- Rodrigues, C. (2012). *O Turismo de Eventos Culturais em Lisboa - Santos Populares* (Mestrado). Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.
- Sá, M. (2015). *O Fado e a Construção da Lisboa Monumental, uma Breve Introdução*. Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, Instituto de História Contemporânea
- Safara, J., & Brito Henriques, E. (2017). *O Hotel Santiago de Alfama como Alegoria da Política Recente de Regeneração Urbana* (pp. 65 - 84). Finisterra - Revista Portuguesa de Geografia: Centro de Estudos Geográficos.
- Santos, D. & Peçanha, J. (2016). *Aplicação do Modelo de Reagan: Utilizando o Airbnb como exemplo em ferramenta inicial para previsão de inovações disruptivas* (Pós-Graduação). Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- Santos, I. A Oferta Turística Revitalizadora dos Núcleos Históricos. Lisboa no séc. XXI - Turismo Cultural das Sete Colinas. *Faculdade De Arquitectura De Lisboa - Universidade Técnica De Lisboa, Centro De Investigação Em Arquitectura, Urbanismo E Design*.
- Santos, S. (2008). Imagens da Cidade Planeada, A diversidade cultural e o pensamento estratégico urbano de Lisboa. *Sociologia, Problemas E Práticas*, 57(1), 131 - 151.
- Saraiva, A. (2013). *Hostels Independentes: O Caso de Lisboa* (Mestrado). Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.
- Sardo, A. (2009). Turismo Literário: A Importância do Património e Dos Sítios Literários para o Desenvolvimento Turístico Regional. In J. Simões & C. Cardoso Ferreira, *Turismos de Nicho: motivações, produtos e territórios* (1st ed., pp. 339 - 352). Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa.
- Sarmento, J. Festivais de Música de Verão: artes performativas, turismo e território. *Geo-Working Papers*, 2007/13.
- Sarmento, J. & Henriques, E. (2009). Turismo e Transporte. In J. Simões & C. Cardoso Ferreira, *Turismos de Nicho: motivações, produtos e territórios* (1st ed., pp. 283-295). Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa.
- Sefstat. (2016). *SEFSTAT – Portal de Estatística*. [online] Available at: <https://sefstat.sef.pt/distritos.aspx> [Accessed 13 Mar. 2017].
- Silva, A. (2012). As festas populares e a sua dimensão socioespacial na contemporaneidade. *Sociedade E Território*, 24(2), 103 - 121.
- Suspiro, A. (2018). Alojamento local. Parlamento discute novas regras esta sexta, PS propõe autorização do condomínio. *Jornal Observador*. Em <https://observador.pt/2018/01/02/alojamento-local-parlamento-discute-novas-regras-esta-sexta-ps-propoe-autorizacao-do-condominio/>
- Suspiro, A. (2017). Alojamento local. Parlamento vai discutir autorização prévia dos condomínios. *Jornal Observador*. Em <https://observador.pt/2017/05/25/alojamento-local-parlamento-vai-discutir-autorizacao-previa-dos-condominios/>
- The Guardian,. (2016). Berlin's government legislates against Airbnb. Em <https://www.theguardian.com/technology/2016/may/01/berlin-authorities-taking-stand-against-airbnb-rental-boom>
- The Straits Times,. (2016). Priced out by tourists: The Airbnb effect in Lisbon's historic centre. Em <http://www.straitstimes.com/world/europe/priced-out-by-tourists-the-airbnb-effect-in-lisbons-historic-centre>
- Toledo, D. (2016). "Mouraria, Intendente e Anjos estão a revelar-se uma nova fronteira de interesse para o capital imobiliário" em Lisboa. *O Corvo*. Em <http://ocorvo.pt/2016/10/13/mouraria-intendente-e-anjos-estao-a-revelar-se-uma-nova-fronteira-de-interesse-para-o-capital-imobiliario-em-lisboa/>
- UNTWO (2017). *World Tourism Barometer: Southern and Mediterranean Europe, North Africa and the Middle East drive tourism growth through October 2017*. (1st ed., pp. 1, 6).
- UNTWO (2018). *2017 Annual Report*. (1st ed.).
- UNTWO (2018). *Tourism Highlights 2018 Edition*. (1st ed., pp. 2 - 19).
- Vasconcelos, D. (2005). Conceitos e Modelos em Turismo: uma evolução do reducionismo aos sistemas turísticos. *Turismo - Visão E Ação*, 7(1), 155 - 171.

- Vieira, P. (2009). Turismo Gay e Lésbico em Lisboa: Entre a Oferta e a Representação Internacional. In J. Simões & C. Cardoso Ferreira, *Turismos de Nicho: motivações, produtos e territórios* (1st ed., pp. 369 - 385). Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa.
- World Travel and Tourism Council (2018). *Travel and Tourism: Economic Impact 2017 World* [Ebook].
- World Travel and Tourism Council (2018). *Travel and Tourism: Economic Impact 2018 World* [Ebook] (1st ed.).
- Xerez, R. (2008). Dinâmicas do Território: Centralidades e Gentrificação na Área Metropolitana de Lisboa. *VI Congresso Português De Sociologia. Mundos Sociais: Saberes E Práticas.*, (84), 3 - 14.
- Yannopoulou, N. (2013). User-Generated Brands and Social Media: Couchsurfing and Airbnb. *Contemporary Management Research*, 9(1), 85-90. <http://dx.doi.org/10.7903/cmr.11116>
- Zervas, G., Proserpio, D., & Byers, J. (2014). The Rise of the Sharing Economy: Estimating the Impact of Airbnb on the Hotel Industry. *Boston University School Of Management Research Paper Series, 2013-16*, 1-37.

Anexos

Anexo 1: Tabela das Marchas Populares por Classificação	111
Anexo 2: Exemplo de pedido formal de entrevista por escrito	112
Anexo 3: Entrevista ao Presidente da Junta de Freguesia da Estrela, Luís Newton, transcrita	113
Anexo 4: Entrevista a Gonçalo Angeja e Eunice Gonçalves da Junta de Freguesia da Misericórdia, transcrita.	120
Anexo 5: Entrevista a Leila Alexandre da Junta de Freguesia de Santa Maria Maior, transcrita.....	132
Anexo 6: Inquérito distribuído aos residentes.....	139
Anexo 7: Inquérito distribuído aos comerciantes	143
Anexo 8: Género dos residentes.....	146
Anexo 9: Nacionalidade dos residentes	146
Anexo 10: Bairro de Residência	146
Anexo 11: Idade dos residentes	146
Anexo 12: Grau de Escolaridade dos residentes	146
Anexo 13: Tempo de residência no bairro	146
Anexo 14: Actividades realizadas pelos residentes na sua área de residência.....	147
Anexo 15: Percentagem de residentes com dificuldade em realizar as actividades mencionadas no anexo 14 devido à presença de turistas	148
Anexo 16: Percentagem de residentes que reconhece melhorias na sua área de residência	149
Anexo 17: Melhorias que os residentes reconhecem como sendo realizadas somente para atrair turistas.....	150
Anexo 18: Percentagem de residentes que reconhecem os problemas presentes nos seus bairros de residência.....	151
Anexo 19: Percentagem de residentes que acreditam que os problemas no bairro de residência estão a intensificar-se devido à presença de turistas	153
Anexo 20: Premissas da 4ª pergunta da Parte II do inquérito a residentes e a média geral das respostas, sendo 0 “Discordo Plenamente” e 5 “Concordo Plenamente”.	155
Anexo 27: Público-alvo dos espaços comerciais	158
Anexo 27: Tipologias dos negócios	158
Anexo 26: Comerciantes que realizaram alterações para atrair turistas (Casos que não se aplicam foram excluídos)	158
Anexo 22: Bairro do local comercial	158
Anexo 23: Local de residência dos comerciantes	158
Anexo 25: Nacionalidade dos clientes	158
Anexo 24: Tempo de existência do negócio no bairro.....	158
Anexo 21: Nacionalidade dos Comerciantes	158
Anexo 28: Premissas da 1ª pergunta da Parte II do inquérito a comerciantes e a média geral das respostas, sendo 0 “Discordo Plenamente” e 5 “Concordo Plenamente”.	159

Anexo 1: Tabela das Marchas Populares por Classificação

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuda	15º	15º	17º	13º	12º	14º	17º	12º	14º	17º	9º	17º	14º	X	20º	18º	15º	17º	19º	-	-	-	X	12º	9º	12º	12º	12º
Alcântara	16º	16º	9º	17º	2º	5º	9º	11º	18º	15º	X	10º	10º	9º	11º	4º	3º	5º	6º	5º	5º	13º	3º	8º	2º	3º	4º	4º
Alfama	1º	2º	2º	1º	4º	4º	1º	1º	1º	1º	1º	2º	5º	2º	1º	1º	1º	1º	2º	1º	1º	2º	2º	1º	1º	2º	1º	1º
Alto Do Pinar	7º	14º	12º	10º	7º	13º	6º	16º	16º	9º	4º	11º	4º	17º	15º	3º	11º	11º	16º	9º	16º	1º	1º	2º	5º	1º	3º	17º
Bairro Alto	13º	7º	7º	9º	10º	3º	10º	17º	16º	15º	14º	18º	18º	13º	7º	13º	13º	10º	8º	8º	4º	7º	4º	5º	3º	8º	6º	2º
Bela Flor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11º	19º	15º	12º	14º	17º	12º	12º	17º	-	-	19º	13º	8º*	14º*
Beato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6º	5º	11º	8º	16º	4º	3º	10º	8º	12º	8º	14º	18º	-	-
Benfica	12º	17º	13º	15º	8º	15º	14º	9º	15º	11º	16º	12º	14º	15º	12º	17º	16º	18º	20º	-	20º	-	-	15º	18º	18º	18º	19º
Bica	4º	8º	1º	5º	5º	7º	7º	4º	4º	12º	7º	3º	3º	1º	2º	8º	9º	7º	13º	4º	3º	6º	10º	3º	6º	5º	14º	5º
Campolide	6º	9º	14º	2º	3º	6º	12º	14º	7º	14º	13º	16º	17º	12º	9º	14º	8º	3º	15º	14º	-	12º	17º	-	13º	-	8º*	14º*
Carnide	8º	3º	11º	4º	15º	7º	8º	12º	6º	8º	10º	14º	6º	18º	10º	10º	10º	13º	7º	9º	13º	11º	13º	16º	8º	14º	13º	6º
Castelo	2º	-	-	-	13º	17º	15º	2º	9º	3º	3º	6º	2º	4º	7º	12º	4º	4º	5º	1º	6º	5º	6º	11º	15º	-	-	8º
Graça	14º	11º	15º	14º	18º	11º	17º	10º	8º	12º	12º	7º	12º	8º	14º	19º	11º	12º	14º	9º	13º	10º	12º	13º	9º	7º	15º	7º
Lumiar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14º	16º	16º	10º	6º	10º	10º	19º	-	-	14º	9º	11º	20º	-
Madragoa	9º	1º	3º	6º	1º	2º	13º	8º	3º	7º	6º	9º	10º	4º	4º	6º	2º	9º	3º	2º	8º	3º	9º	6º	7º	4º	5º	3º
Marvila	3º	6º	5º	3º	11º	1º	3º	6º	2º	2º	2º	1º	1º	7º	6º	4º	6º	2º	1º	2º	2º	4º	5º	4º	4º	9º	9º	15º
Mouraria	5º	5º	4º	12º	9º	18º	5º	5º	10º	4º	5º	4º	8º	3º	12º	2º	5º	4º	12º	7º	7º	14º	7º	10º	9º	17º	10º	10º
Olivais	18º	12º	8º	8º	6º	10º	11º	X	5º	9º	8º	5º	9º	-	-	6º	9º	10º	18º	6º	15º	15º	14º	17º	-	10º	10º	13º
São Vicente	11º	10º	10º	11º	14º	7º	2º	2º	13º	5º	15º	8º	7º	10º	2º	9º	7º	8º	8º	11º	11º	9º	11º	7º	16º	6º	7º	9º
Santa Engrácia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14º	15º	11º	9º	9º	13º	16º	9º	17º	15º	16º	20º
Baixa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10º	17º	18º	17º	-	-	20º	-	-
Belém	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13º	-	16º	15º	14º	20º	-	-	17º
Penha de França	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18º	16º	8º	18º	-	-	2º	10º
São Domingos de Benfica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16º	-	-
Campo de Ourique	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16º	16º
Bairro da Boa Vista	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19º	-

Legenda:

* : Marchas cuja mesma pontuação não significou empate, mas sim uma participação conjunta

- : Não participou / Faltou informação

X : Desclassificado

Anexo 2: Exemplo de pedido formal de entrevista por escrito

Filipa Duarte Pinto Vieira

Travessa da Laranjeira nº 8, r/c

1200-239 Lisboa

Exmo(a). Senhor(a) Presidente da Câmara Municipal de Lisboa

Lisboa, 17 de Maio de 2017

Sou aluna de 2º ano do mestrado de Turismo e Comunicação, ministrado pelo Instituto de Geografia e Ordenamento do Território da Universidade de Lisboa, e estou actualmente a desenvolver a minha tese intitulada “O Turismo nos Bairros Históricos de Lisboa: Impactes na Comunidade Local”, sob a orientação do Professor Doutor José Manuel Henriques Simões.

Como o título indica pretendo avaliar como a presente situação turística na cidade está a afectar os residentes dos bairros históricos. No âmbito desta investigação, venho pelo presente meio solicitar a vossa excelência que me conceda uma entrevista para discussão deste mesmo assunto, nomeadamente sobre este tópico e os processos de gentrificação e regeneração urbanística.

Encontro-me ao dispor de V. Ex.^a para eventuais esclarecimentos que considere pertinentes e ofereço para tal o meu contacto telefónico, 915193543, e endereço de correio electrónico, filipavieira@live.com.pt.

Agradeço desde já a atenção que venha a prestar à minha solicitação e fico a aguardar resposta,

Com os meus melhores cumprimentos,

Filipa Duarte Pinto Vieira



Agradeço o apoio que possa ser disponibilizado à Dr.^a Filipa Vieira, aluna do Mestrado em Turismo e Comunicação, tendo em vista a realização das entrevistas e inquéritos necessários à elaboração da sua dissertação de Mestrado.

Com os melhores cumprimentos

José Manuel Simões
(Coordenador do Mestrado e Orientador)

Filipa Vieira: Como é que avalia as dinâmicas de desenvolvimento turístico aqui na freguesia? São fortes, nem tanto... São recentes, já vêm de há bastante tempo...

Luís Newton: O turismo na freguesia da Estrela tem tido dois grandes polos de desenvolvimento. Um associado ao turismo dos bairros históricos e outro ao turismo religioso. Nós temos uma curiosidade muito grande pelo polo do Bairro da Madragoa. E depois temos ali pela zona histórica da encosta da Lapa. Depois temos uma curiosidade muito grande pela Basílica da Estrela e pelo Cemitério dos Prazeres. (...).

Temos também uma terceira dinâmica, mas está geralmente associada ao turista que tem mais tempo para estar em Lisboa que é o turismo cultural. Na faixa das Janelas Verdes nós temos um conjunto de museus de referência, desde o museu com uma dimensão mais reduzida como é o caso do Museu da Marionete, mas com uma procura muito grande, como o Museu Nacional de Arte Antiga, que é a nível nacional o segundo museu com mais visitas. Portanto inevitavelmente atrai um número muito elevado de turistas.

Filipa Vieira: E em termos do desenvolvimento turístico aqui na região. Como houve agora este boom turístico na região, observou muitas alterações nesse sentido? Ou a freguesia já estava a investir no turismo e continuou a seguir o plano original?

Luís Newton: Nós desde o início que montámos uma estratégia de prevenção baseada em dois vetores muito importantes. O primeiro, relacionado com a sensibilização daquela que é a entidade que, à partida, gera maior índice de fluxos de turistas não regulares, que é o caso da administração do porto de Lisboa. (...) O cruzeiro ali no terminal de Alcântara, que também é freguesia da Estrela.

Havia aqui uma preocupação muito grande em poder articular com a APL e com as entidades que dentro (...) da ligação com os navios de cruzeiro seguram muitas vezes os roteiros turísticos de paragem quando eles fazem as escalas nas cidades, neste caso a cidade de Lisboa. Sensibilizá-los para aquilo que é as nossas principais ofertas turísticas, que passam muito por aquelas que referi na pergunta de ainda há pouco. Mas também sobretudo na maneira de lá chegar.

Temos que procura desincentivar a utilização de meios individuais de transporte e levá-los a optar por meios de coletivos. São disso exemplos a questão da utilização do elétrico, que é (...) um dos circuitos mais interessantes para se fazer, o Elétrico 28. E aí não se restringe somente à Freguesia da Estrela, já se estica por diversas freguesias. (...)

Tentamos sensibilizá-los para o *backpack*, para o passeio nas ruas da Madragoa, mas passeio esse que deve ter características pedonais e não através dos *Tuk-Tuk's*. Não tem havido uma entrada significativa de *Tuk-Tuk's* na nossa freguesia, temos pontualmente *Tuk-Tuk's* a circularem, mas não (...) houve um aumento significativo. Exatamente, estou eu crente, que se deve muito a esta dimensão (...).

Filipa Vieira: E quais é que diria que são os impactos mais positivos que o turismo está a ter na Junta de Freguesia?

Luís Newton: Em primeiro lugar eu diria que o turismo trouxe uma oportunidade de requalificação urbana substancial. Aliás, um dos problemas que nós vivemos resulta de

um erro que tem décadas, que foi o congelamento das rendas e que gerou um desequilíbrio que só se foi aprofundando com o passar dos anos e que nos trouxe a este ponto. (...)

Sobretudo depois do 25 de Abril, num período em que muitas casas da zona histórica ainda não tinham, por exemplo, casas de banho. Onde as pessoas tinham de resolver as construções das casas de banho misturando-as com as cozinhas. Temos situações verdadeiramente complexas em termos de higiene e insalubridade.

A verdade é que o congelamento das rendas retirou a possibilidade na altura aos próprios proprietários de poderem fazer planeamento de requalificação dos edifícios e, ao longo dos últimos quarenta anos, os edifícios foram simplesmente se degradando, com honrosas intervenções por parte dos inquilinos para tentar manter sobretudo os interiores, não tanto os exteriores, nem requalificar.

O resultado disso foi que ficámos com um parque habitacional muito degradado, muito envelhecido, e uma população que cá residia que também se cristalizou no tempo. Com baixos rendimentos, com pouco interesse e vidas perfeitamente enraizadas, que não fomentou nem a requalificação nem a mobilidade atempada das pessoas em relação àquilo que era o valor do património envolvente.

E o resultado disso foi chegarmos a uma altura em que as pessoas viviam sem condições nas suas casas. Depois, de repente, temos o descongelamento das rendas. E a partir do momento que houve o descongelamento das rendas, houve uma vontade muito grande por parte dos proprietários em encontrar formas de financiar a requalificação dos seus edifícios. E encontraram nestes modelos de alugueres temporários quase que um *El Dorado*, porque significava que eles não tinham que ficar à espera de apoios estatais e que podiam recorrer à banca porque sabiam que, assim que pusessem a casa no mercado, ela rentabilizava muito rapidamente; e assim podiam fazer face também às despesas relacionadas com a contratação de empréstimos. Ao mesmo tempo, ainda conseguiam obter algum dinheiro que iria rentabilizar a gestão dos equipamentos pelos quais os proprietários eram responsáveis.

Só que o resultado disso foi que, em alguns casos, tivemos alguns proprietários que se aproveitaram disso, não tendo qualquer sensibilidade humana para o facto que as pessoas que lá estavam não tinham qualquer capacidade para acompanhar a evolução das próprias rendas mas que já viviam profundamente enraizadas e não era aos setenta anos que iriam, de repente, mudar rotinas diárias.

Felizmente, não foi essa maioria dos casos. Mas tivemos muitos casos complexos em que a atitude dos proprietários foi altamente reprovável e gerou esta situação em que (...) a requalificação do edificado foi sinónimo de expulsão dos residentes tradicionais.

Mas também tem de se dizer que a requalificação era fundamental. Porque corremos o risco, em muitas situações, dos prédios virem abaixo com as pessoas lá dentro, porque simplesmente não havia qualquer tipo de possibilidade dos proprietários fazerem qualquer tipo de intervenção.

Portanto, ganharam os bairros históricos porque viram os seus edifícios a serem requalificados, e perderam os bairros históricos porque algumas das pessoas que caracterizavam a sua população existente acabaram por ter de sair. É deste problema, gerado por este desequilíbrio com mais de 40 anos, que se tem procurado encontrar um novo equilíbrio não só no tecido urbano, mas também no tecido social dos territórios, e neste caso no território do qual sou responsável que é a Freguesia da Estrela.

Filipa Vieira: E outros impactos positivos que sejam verdadeiramente notáveis aqui na região?

Luís Newton: (...) Nós temos dois tipos de turismo, temos o turismo pontual que resulta das pequenas excursões dos tais navios de cruzeiro. Isto são largas dezenas, centenas de milhares de pessoas que todos os anos entram em Lisboa fruto dessa atividade turística dos navios de cruzeiro. Isto, somado a uma procura mais prolongada que geralmente gere estadias de dois, três dias na cidade de Lisboa, que se tem notado um aumento significativo.

Isso, aqui na Estrela, gerou a tal oportunidade de requalificação (...). O que parecia ser só um ganho imediato com a requalificação e o aluguer de curta duração, veio também a manifestar outras vantagens, como por exemplo o comércio local. Nós temos estado a assistir ao reacender no interesse no âmbito do comércio local.

Porquê? Porque tanto o nível da restauração como o nível das pequenas lojas de bairro começam a ser muito procuradas também por esses turistas, gerando uma oportunidade de negócios que até é particularmente rentável. E o que é que isso representa também? Representa, por exemplo, lojas que estavam abandonadas nos pisos térreos dos edifícios de repente voltarem a ser ocupadas e ganharem dinâmica.

E é muito importante que se compreenda que uma comunidade não é só feita dos residentes que dormem. Uma comunidade é feita dos residentes que dormem, das pessoas que trabalham, das pessoas que visitam, das pessoas que consomem (...). Todas essas é que constroem um tecido comunitário. Se não, tínhamos um dormitório, que é praticamente um sítio onde as pessoas não partilham espaços públicos a não ser no momento em que chegam a sua casa para dormir.

Não é esse o tipo de comunidade que nós temos aqui na Estrela. Nós queremos uma comunidade vibrante, uma comunidade dinâmica, e o desafio é fazer a gestão e os equilíbrios desse dinamismo todo e dessa vibração toda sem que isso depois também represente um prejuízo significativo desses que também dormem, porque esses também são importantes. E por isso o desafio de qualquer autarca deve estar centrado não na visão redutora e cientista dos desafios que este novo território promove, mas sim na tentativa de encontrar os novos equilíbrios e as novas formas de manter níveis de investimento e qualidade de vida.

Eu diria que no limite tenho ouvido muita conversa que os problemas do turismo se resolvem com a redução dos turistas ou com o controlo dos turistas... E eu acho que isso é tão aberrante como dizer a seguir que os fogos se resolvem acabando com as florestas. Isto é uma visão mais do que redutora, é uma visão pobre daquilo que é ao fim ao cabo uma gestão comunitária e uma gestão do território.

Filipa Vieira: Para além desta questão da problemática dos proprietários com a requalificação urbana, quais é que diria que são os principais impactes negativos do turismo da região?

Luís Newton: Eu diria que a principal queixa que os residentes têm aos turistas, e não é aos turistas em geral, (...) é aquele turista que não compreende(...). É aquele turista que acha que vem visitar um bairro que é uma espécie de um parque temático que foi criado só para ele ir ver. E não é verdade.

Os bairros históricos e a própria cidade de Lisboa não são um parque temático para um turista vir usufruir a seu bel-prazer. É um espaço onde vivem pessoas e onde alguns turistas, felizmente uma minoria, mas que acaba por causar alguns problemas, não compreende que está ali e que vivem lá pessoas e que essas pessoas devem ser respeitadas e que as rotinas dessas pessoas não devem ser perturbadas.

Pelo contrário, o turismo deve ser assente na capacidade do turista - e é isso que depois representa uma exploração máxima daquilo que é o efeito do turismo em si - é a capacidade do turista de integrar na vivência daquele território e daquela comunidade.

O turista que chega e resolve transformar aquela comunidade no seu espaço de dia-a-dia não está a fazer turismo, está a fazer uma neocolonização. Isso é dramático (...). Dou-lhe agora o exemplo de Albufeira do outro dia. Aqueles ingleses não compreenderam que a Albufeira não é uma extensão dos pubs dos bairros deles. Albufeira é um território diferente com características diferentes onde as pessoas gostam de ter um estilo de vida descontraído, relaxado... Mas que todas as pessoas têm de respeitar. Não é transformar aquilo naqueles pubs dos ingleses onde eles vão nos bairros em que estão habituados. De repente juntou-se ali uns milhares e resolveram arranjar problemas (...).

E por isso é muito importante que as pessoas compreendam, quando visitam a Albufeira ou neste caso o território da Estrela, que o turista tem de se adaptar e respeitar o estilo e o modo de vida das comunidades que está a visitar. Só assim é que pode experimentar uma verdadeira integração e só assim é que pode ter uma experiência de vida, neste caso uma vida muita curta (...). Por momentos pode sentir na pele aquilo que é o modo de vida, as tradições e as experiências de uma comunidade particularmente diferente daquela onde ele mora regularmente. Eu diria que as maiores preocupações que nos chegam não são no sentido de queixas, é no sentido de preocupações de alguns turistas que entendem não respeitar os modelos funcionais e organizacionais da nossa comunidade e, ao fazê-lo, estão a violentar a nossa comunidade. E depois temos aqueles distúrbios que costumam acontecer, mas que muitas vezes também acontecem com portugueses e, portanto, são situações de natureza mais pontual.

Mas friso que felizmente temos esse baixo nível de reclamações, estou em crer também pelo facto de nós termos insistido muito, desde fevereiro de 2014, que foi quando começámos a abordar esta questão junto das entidades competentes, para a sensibilização do circuito turístico na base da dimensão pedonal na zona dos bairros históricos.

Até porque o nosso bairro histórico, ao contrário dos bairros históricos de acesso limitado, não é de acesso limitado. Portanto, qualquer pessoa podia enfiar-se num *Tuk-Tuk* e dizer "Olhe, leve-me ali à Madragoa e ponha-se a circular nas ruas da Madragoa." e era capaz de o conseguir. Mas não o tem feito exatamente por isso. Tivemos inclusive algumas reuniões com representantes de empresas de *Tuk-Tuk's* onde salientámos que todos os trajetos que a Junta iria autorizar seriam exteriores à zona de circulação dos bairros históricos. Ou seja, iríamos obrigá-los a manterem-se nas vidas de ocupação principais, o que significava que eles tinham de largar os clientes e por isso é que eles, se calhar, preferem ainda outros sítios onde não receberam tais indicações.

Filipa Vieira: O que é que sugeria para o desenvolvimento sustentável e equilibrado do turismo na freguesia?

Luís Newton: O que temos feito. Basicamente o que temos feito. Há aqui dois aspetos que importa destacar que estão sobretudo relacionados com a ligação que a freguesia tem de manter com a comunidade. Isto porque se nós não conseguirmos assegurar esse elo de ligações e esse contacto regular, nós não conseguimos compreender quais são os desafios ou as dificuldades pelos quais a nossa comunidade está a passar perante este novo fenómeno. Nomeadamente o fenómeno da expansão do turismo na cidade.

Isto leva-nos inevitavelmente a ter de lançar o apelo ao próprio comércio e à restauração (...). Nós temos uma queixa muito recorrente que tem a ver com a acumulação de lixo na via comum... Parte significativa desse lixo acumulado resulta da atividade de restauração, que não cumpre qualquer regra nem qualquer cuidado com a comunidade envolvente e gere inclusivamente muita tensão.

Nós temos restaurantes que são restaurantes de renome, têm uma reputação significativa na cidade e no país... Não cumprirem com aquelas que são as regras básicas de convivência em comunidade e chegarem, por exemplo, ao final do horário de serviço de almoço e de repente mandarem para o meio da rua todo o lixo do serviço de almoço para se prepararem para o serviço de jantar. Isto é violar a lei, em primeiro lugar, porque o lixo só pode ser colocado na rua a partir das dezanove horas, e em segundo lugar é violentar as pessoas que vivem à volta dessa restauração.

Isto aqui é um desafio muito grande, que a Junta tem procurado desenvolver, sobretudo nesta fase a nível da sensibilização. Mas que vai avançar, caso a situação persista, para mecanismos de penalização particularmente pesados para as entidades ou para as empresas que tenham este tipo de comportamentos. Porque esses sim, são terríveis para a própria comunidade e são terríveis para o próprio turismo, porque o turista está a passar às três ou quatro da tarde na rua e de repente depara-se com uma lixeira a céu aberto, promovida por um determinado restaurante. Isso é inaceitável.

Filipa Vieira: Considera o turismo como o principal responsável pelos processos de reabilitação urbana e possíveis alterações económicas na região, ou era algo que já estava a ver desenvolver-se desde antes deste boom turístico que surgiu nos últimos anos?

Luís Newton: Nós felizmente já estávamos a assistir a uma requalificação do edificado do nosso território. O que nós viemos a assistir foi a uma aceleração ligeira e a uma segunda via. Parte daquele edificado do nosso território que já vinha a ser requalificado vinha a ser requalificado para função residencial de longo prazo. E com um impacto muito interessante. Nós temos de facto edifícios que estavam a ser totalmente remodelados e que estavam a ser ocupados por várias famílias ou apenas por uma família, temos também alguns casos de edifícios a serem requalificados para serem uma habitação familiar apesar de serem edifícios alguns deles muito grandes.

Aquilo que o turismo veio trazer foi uma aceleração desse processo e o desenvolvimento de uma utilização paralela. De repente, (...) a ocupação a longo prazo deixou de ser o principal motivo da requalificação para passar a ser o aluguer a curto prazo.

Mas, se me perguntar qual foi o impacto, eu diria que qualquer impacto humano, por mais pequeno que seja, é sempre um grande impacto. Nós temos situações de famílias e de agregados familiares que se viram inclusivamente escorraçados de suas próprias casas, das casas onde habitavam há mais de vinte e trinta anos. E tivemos, apesar de tudo, o bom

senso da maior parte dos proprietários aqui do nosso território; que não permitiu que isso fosse mais grave.

Temos estado a assistir a fenómenos de requalificação até bastante equilibrados, com a exceção de, volto a frisar, meia dúzia de situações que estão claramente identificadas (...). Algumas delas têm processos jurídicos levantados e, portanto, tem havido apoio por parte da Junta de Freguesia relativamente às famílias que foram incorretamente retiradas de suas casas (...). Mas eu diria que não tem sido dramático nesse ponto de vista, não é uma realidade dramática e eu diria que não o é porque tanto proprietários como inquilinos têm preservado, na maior parte dos casos, uma boa via de comunicação. E, lá está, temos assumido que também eles fazem parte do modelo de construção comunitária.

Filipa Vieira: Só para acabar, em termos do futuro do turismo aqui na região... Encara-o de que maneira? Positivo, igual ao que está a ser?...

Luís Newton: Eu tenho expectativas de um aumento e gostava de ver um aumento significativo do turismo no meu território. Acho que temos muitas condições para potenciar esse turismo, acho que esse turismo pode trazer o refortalecimento da atividade comercial local e, com isso, representar oportunidades inclusivamente de emprego para a minha própria comunidade.

Isso é fundamental. Eu gostava que ele subisse, que ele crescesse, que ele continuasse com a qualidade que tem tido. Há sempre uma ovelha negra, mas eu diria que na maior parte dos casos, temos tido uma atitude muito saudável por parte de quem nos visita com essa tal procura de integração no nosso modelo comunitário e com essa procura de experienciar esse mesmo modelo e levar para casa essas memórias.

Eu diria que o território tem capacidade para muito mais, desde que os mecanismos de articulação com as entidades competentes, nomeadamente o Turismo de Portugal e a Câmara Municipal, se mantenham ao nível daquilo que têm sido os contactos que nós temos estabelecido juntamente com o Presidente da Câmara e com o executivo municipal. Aliás, eu diria que, para mim, era particularmente fácil ser crítico, porque somos de partidos diferentes, mas a verdade é que tem existido uma plataforma de diálogo muito importante e muito construtiva, nos modelos de reforço da atração turística e de gestão turística na cidade de Lisboa.

Aliás, não vejo outra forma senão através disso. Há obviamente dificuldades de parte a parte, mas isso é normal, se não houvesse dificuldades os autarcas não eram úteis para nada. Deixávamos isto em auto piloto e a coisa funcionava sozinha e não haveria necessidade de intervenção. Mas eu diria que sim, a minha grande expectativa é reforço no turismo, reforço de visitantes no meu território.

Não me assusta nada esse aumento substancial, pelo contrário. Acho que vai fortalecer e reativar aqui alguma economia local e vai fortalecer os laços e a disponibilidade da nossa comunidade e a nossa oferta é muito grande. Não sou daqueles que acha que Lisboa está a viver o pico. Se isto é pico, acho que estamos mal. Acho que há muito mais e temos de ambicionar muito mais.

Eu sou privilegiado porque posso muitas vezes visitar outras cidades europeias e verifico que, se acham que nós temos muitos turistas, têm de ir a Paris ou a Londres ou a Madrid, e aí vamos falar do que é um grande número de turistas. Gostava muito que Lisboa tivesse a capacidade de uma dessas grandes metrópoles europeias, porque acho que até temos

uma esfera muito mais interessante para mostrar, património muito mais interessante para mostrar e sobretudo, gente muito mais simpática para receber.

Filipa Vieira: Pedia que me desse, como pequena introdu3o, uma no3o geral da Freguesia da Miseric3rdia em rela3o ao crescimento tur3stico dos 3ltimos anos. Que tipo de impacto 3 que tem tido, a n3vel comercial, residencial...

Gonalo Angeja: 3 das freguesias que a n3vel tur3stico tem maior interesse. N3s temos aqui oferta para v3rios tipos de turismo, o que agora os moradores, se calhar, n3o se apercebem que existe. N3o temos o turismo s3 para quem quer viver a cidade, os museus, o turismo cultural. Tamb3m temos o turismo de quem vem para ver espet3culos de m3sica, o turismo do festival, portanto; temos o turismo estudantil, quem vem fazer Erasmus n3o deixa de ser turista e cria h3bitos de turismo dentro da cidade e dos bairros e talvez seja o que de mais temos agora na cidade de Lisboa. Portanto, temos aqui v3rias coisas que est3o a acontecer na cidade de Lisboa desde que a C3mara Municipal de Lisboa tomou diferentes iniciativas e est3 de brao dado com o turismo para receber uma s3rie de eventos. Nos festivais de concertos que existem na frente ribeirinha de Alg3s o que [os turistas] procuram s3o locais pr3ximos do Cais do Sodr3 e do Bairro Alto que est3o carregados de alojamentos locais.

Portanto temos este turismo que procura coisas espec3ficas e depois temos o turismo normal, que antigamente ficava em hot3is e que agora ent3o, e essa 3 a grande problem3tica dos nossos moradores da freguesia, ficam em alojamentos locais. Que s3o quase todos, por norma, dentro dos bairros hist3ricos. No nosso caso, temos ali o Bairro Alto, temos a Calada do Combro tamb3m, j3 comea a haver alguma coisa ali no Miradouro de Santa Catarina e a Bica, que est3 carregada de moradores de toda a vida e tem agora a problem3tica de donos dos edif3cios quererem expulsar os moradores que pagam rendas quase simb3licas, fazer obras de restaura3o e tornar essas casas em alojamentos locais.

A n3vel monet3rio tem sido uma grande aposta, pois o turista que j3 n3o vai para o hotel, que prefere o alojamento local ou o apartamento, tamb3m faz a sua vida no bairro. E isto 3 muito importante, (...) os pr3prios minimercados, os caf3s e etc., s3o frequentados por estes turistas. N3s n3o podemos dizer que eles s3 v3m c3 dormir, eles fazem vida aqui tamb3m no per3odo que est3o c3. Agora, a grande quest3o 3: eles escolhem tamb3m j3 o Bairro Alto e at3 a zona do Pr3ncipe Real porque sabem que t3m a noite, a vida noturna. Portanto, um grande atrativo desta freguesia (...) 3 a noite, que est3 muito concentrada aqui. E apesar de todas as leis e regras que v3o saindo para os estabelecimentos comerciais, principalmente os estabelecimentos que funcionam a partir das seis da tarde e que v3o pela madrugada fora (...), podemos dizer que [os estabelecimentos] respeitam em parte, sim, e criam as condi3es, fazem as obras necess3rias, fecham a porta... Mas n3o significa que a noite, a partir das duas da manh3, termine (...). Por muito bem feitas que sejam as obras, ainda 3 imposs3vel que o ru3ido n3o passe para as resid3ncias. Ent3o aqui entra a grande problem3tica, e as pessoas que podem, que t3m condi3es para isso, fogem do bairro e as que n3o podem, (...) n3s enquanto Junta de Freguesia temos consci3ncia que isso 3 um problema. [As pessoas] fazem queixa e a nossa grande luta enquanto Junta 3 o barulho sem d3vida nenhuma. Eu acho mesmo que uma grande parte dos moradores (...)

concorda com os estabelecimentos comerciais, agora não concorda é com o ruído a partir de uma certa hora porque interfere com as suas vidas.

Se me perguntar a grande dificuldade da Junta de Freguesia qual é neste momento, em relação ao turismo nos bairros, é o ruído, é a higiene (...) é outro grande foco do qual os residentes se queixam porque, de facto, as nossas medidas de higiene urbana já não conseguem fazer face a tanto lixo novo que vem. Porque a verdade é que as coisas estão pensadas para quem vive e para os estabelecimentos comerciais que existem, mas cada vez há mais estabelecimentos, cada vez há mais pedidos para fazer esplanadas nos sítios mais estranhos que possa calcular, e cada vez há mais turismo (...) estas pessoas, apesar de virem de países como os do norte da Europa, que têm um cuidado com a higiene fantástico, aqui consideram o nosso país ainda um bocado de terceiro mundo, por incrível que pareça. E isto é outra coisa, porque nós também temos aquilo que chamamos de turismo com pouca formação cívica, acima de tudo. E que fora daquilo que eles consideram as grandes capitais europeias fazem o que querem. Adoram a nossa cidade, é um facto, mas depois vêem o Bairro Alto, acham castiço e depois julgam que podem fazer o que querem lá dentro (...).

Os moradores neste momento estão a passar por momentos mais complicados em relação ao ruído e em relação à organização diária, e acima de tudo [em relação] às casas e à pressão dos senhorios, e ao que isto tudo traz: o medo das rendas, etc. Os bairros estão na moda, os próprios comerciantes sabem que isto é uma coisa ótima, o turismo é ótimo, mas sentimos aqui ainda uma falta de organização do mesmo (...).

Eunice Gonçalves: O turismo nos últimos cinco, sete anos tem tido o maior “boom”, e Lisboa também apostou nisso. Numa visão mais ampla, sem ser da freguesia, o turismo foi o que de certa forma ajudou o país a sobreviver. (...) Faz com que o país respire de uma forma diferente. Agora... (...) não nos preparámos. Temos uma Lisboa bonita, muito maior, desde 2005 houve uma intenção desorganizada por parte do Santana Lopes de pôr umas esplanadas, mas não tinha meios... (...) Depois a ajuda da Câmara com o projeto do Frente Tejo fez toda a diferença. Agora, nós não estamos preparados (...).

Nós enquanto freguesia temos duas questões: [tínhamos] as freguesias antes da reforma administrativa e agora temos Lisboa reorganizada administrativamente, o que faz com que a visão da organização seja diferente (...). As freguesias mais pequenas não tinham competências que agora as freguesias maiores têm, que eram da Câmara e eram geridas de forma diferente, e agora também ainda existe uma confusão sobre o que é municipal e o que é da freguesia. A questão da gestão do território. Enquanto antes éramos zeladores de um espaço territorial, agora somos os gestores. Só que a Câmara não deixou de ser gestora também, e no que acontece no território isto tem problemas. Ou seja, em termos de licenciamento de obra, se aparecem mais hotéis, mais *hostels* (...), nós não temos [controlo]. A obra em si é um projeto municipal, passa pelos serviços do município, depois o damos conta e irmos fiscalizar, ver se está tudo bem, é que passa pelos nossos serviços de urbanismo, que são meramente fiscalizadores. Mas não são fiscalizadores no total de uma obra de grande envergadura. Uma das coisas que nós temos na nossa área foi, nos lados positivos: reabilitação urbana, Lisboa está muito mais bonita, em termos da obra feita pelo município (...), é uma das vantagens enormes de Lisboa, nós tínhamos umas freguesias degradadas. Heranças que ficaram de famílias com muitos herdeiros que nunca resolveram nem vieram ver, não se sabia o que tínhamos. Nós temos casos de

peessoas que tivemos de apoiar nos últimos anos a viver em condições desumanas (...). Agora, como as pessoas podem e vêm o retorno financeiro rapidamente, a aquisição também é muito rápida para quem quer recuperar e por isso temos muita reabilitação urbana. Também houve muitas vantagens da Câmara em relação a IMI's e assim por causa dessas coisas. Portanto essas foram as medidas, Lisboa está mais bonita, há menos pragas porque há mais higiene em termos de reabilitação urbana.

O que traz é um descontrolo (...) no alojamento local, outra questão que está a ser debatida agora na Assembleia da República. O que acontece é que os edifícios que são reabilitados de fundo, [estão] perfeitos. Agora, os outros edifícios não estão preparados para alojamento local, para todos os dias entrarem e saírem pessoas com comportamentos diferentes, e entrarem em “boom”, que é outra coisa que Portugal não controla (...). É difícil, principalmente quando se tem muitas casas num alojamento temporário, as pessoas controlarem o que alugaram. (...)

Filipa Vieira: Eu sei que foi implementado agora no início de 2016 a taxa turística, em que cada turista paga um euro por noite... Neste conceito dos apartamentos turísticos, como é que isto se processa?

Eunice Gonçalves: É retido nas taxas do *Airbnb* [e sites semelhantes]. Mas também temos uma grande parte ainda ilegal, apesar de estarem no *Airbnb* não estão a declarar as finanças, não estão a fazer as coisas como deve ser. E este é o nosso grande problema em termos de turismo, (...) dois grandes [problemas]: um que não tem solução à vista que tem a ver com a educação, e passa de uma educação nossa e de proprietários de restauração e etc., que é a higiene urbana. Isso é outra questão. A questão do ruído em habitação tem a ver com isso, os nossos edifícios não estão preparados para dividir a vida. (...) Eu por exemplo tive um andar no meu prédio que teve um [apartamento turístico] do lado contrário e só lá estive quatro meses. Não foi mais possível. Ouvir as malas a entrar e a sair durante noite porque depois [os turistas] usam estes voos da *Ryanair* que são muito mais cedo (...) não têm o cuidado, não é por mal das pessoas, mas não têm o cuidado, e nós também não aguentamos.

Outra questão é que andamos a ficar desertificados. Perdemos dois mil eleitores nos últimos três anos. Por morte, obviamente, o “boom” dos anos noventa levam as famílias para fora da cidade e nós ficámos mais velhos. (...) Por outro lado, há pessoas que têm casas aqui que estão subalugadas. E que estão a viver em Amadora, Sintra, etc, e que não estão a viver cá. São os próprios moradores cá que subalugam as suas casas para o *Airbnb*. E muitas vezes os proprietários nem sabem que as suas casas estão no *Airbnb*, isso acontece muito. Então no Bairro Alto isso acontece imenso. E então também estamos a ficar com este problema: não há casas para alugar aos custos que os portugueses possam pagar. Uma casa, um T0 ou um T1 não custa menos de seiscentos euros. É muito difícil uma pessoa sozinha (...) pagar essa quantia em renda. (...) vamos ficar com muitos menos moradores e mais turismo.

Filipa Vieira: Falou aí de um assunto que era uma pergunta que eu queria fazer porque acho importante compreendermos isto. (...) A vida noturna aqui não é novidade, se calhar a quantidade de pessoas é, mas a vida noturna não. E especialmente aqui, nesta freguesia, já há Marchas Populares há muito tempo, já é uma tradição...

Eunice Gonçalves: [As Marchas] São uma vez no ano. Nós sempre tivemos noite e vamos ter que a manter se quisermos manter o turismo. (...) Nós aqui temos vários tipos de turismo, o turismo que nos procura é um que quer calma. E esses vão procurar os sítios onde têm calma e estão na calma (...). E depois temos um turismo que para além de querer descansar, quer uma vida de estar em férias (...) Eu quando estou de férias também estou mais relaxada (...) só a dar um jantar em casa já estou mais relaxada e só depois é que penso: “Coitadinha da Dona Celeste”. Mas daí até conseguir acalmar toda a gente a Dona Celeste ainda ouve bastante, não é? É esta a situação (...), nós ruído sempre tivemos (...), as ruas em 1974, em 1983, 1990, estavam cheias de gente até às duas, três da manhã. (...) Eu lembro-me de estar em filas para entrar numa discoteca que era o Bairro Alto Bar e tínhamos filas que – aquilo é na [Travessa dos] Inglesinhos – e nós estávamos ali até ao Teatro Do Bairro em filas à conversa. Não é novidade. A questão é que é muito.

Depois, acontece que o Bairro Alto não era fechado ao trânsito. E parecendo que não, desinibia o “fixar”. Quando se fechou o Bairro Alto ao trânsito, foi exatamente com essa intenção de promover que se usasse o espaço público e criou-se hábitos, que viriam depois acompanhados da lei dos cigarros. As pessoas querem fumar, não podem fumar dentro dos bares vão fumar para a rua, bebem na rua, e quem não fuma, mas está com os amigos que fumam, vai para a rua também. O que acontece que se devia ter controlado (...) e não se controlou foi o excesso de bares que abriram. Tanto no Bairro Alto, como na Bica, como no Cais do Sodré. Isso é o ponto assente. Os bares, quando abrem, é notório que não são para estar com pessoas lá dentro. Eles são tão pequeninos que eu não vou fazer um investimento de imenso dinheiro para ter tão pouca gente lá dentro.

Filipa Vieira: Já estão a contar com aquele espaço exterior público.

Eunice Gonçalves: Por exemplo o Quero-te no Cais [no Cais do Sodré], tem duas mesas que têm quatro bancos cada uma. Oito pessoas. Ainda que tenha, em pé, à conversa, mais oito, está cheio. Ninguém acredita que aquele bar abriu para ter aquelas dezasseis pessoas. (...). Obviamente que é para vender para a rua, para entrar e sair. Se eu quero manter os meus clientes ali, o que é que eu vou fazer? Vou pôr música. Se eles estão na rua vou pôr música para aonde? Não é para aqueles oito que estão lá dentro, é para a rua. Isto acontece porta sim, porta sim, porta sim, porta sim no Bairro Alto. Descontroladamente. Depois, não têm casa-de-banho. A grande parte dos bares do Bairro Alto, se formos aos bares todos, (...) estão avariadas. (...). Para não terem de limpar. Porque sabem que não têm capacidade para terem cem, duzentas, trezentas pessoas a irem à casa-de-banho (...) então as pessoas fazem na rua. Temos contentores no Bairro Alto, estão fechados (...). Há o primeiro que pousa o copo. Há o segundo que pousa o copo. O terceiro (...) não vai tirar os copos dos outros, meter dentro do caixote e meter o dele dentro do caixote. Nem sequer é uma coisa prática. Logo aí os copos estão por cima de todo o lado, menos metidos num sítio concreto. Isto são exemplos vivos que quem passar o Bairro Alto, todo ele, encontra. E o Cais do Sodré não é diferente. (...). Quantos bares no Bairro Alto estão com colunas viradas para a rua? Quantos bares no Bairro Alto têm “néons” de luzes a vender cerveja?

São medidas que se têm de tomar. (...) O ruído sempre existiu, mas agora está descontrolado, porque não houve medidas de controlo. Nunca houve, nós não conseguimos. Nós tivemos uma epidemia de *Tuk-Tuks*, medidas de controlo não tivemos.

(...) Se eu já tenho sessenta *Tuk-tuks* ao serviço, e me disserem “Só pode ter dez”, eu vou responder “Está bem, mas o que é que eu faço aos outros que paguei doze mil euros cada para virem de Itália preparados para aqui?”. Esta é a questão, e nós estamos sempre a tomar medidas que não são as pensadas para tudo. E esta questão do ruído passa por aí. Nós deixámos que todos rés-do-chãos do Bairro Alto passassem a ser bares. Já não são habitação, nenhum deles. É tudo bares, bares ínfimos que não servem para nada e que ninguém lá vai beber dentro. Esse é o problema, (...) eu percebo quem vive [lá]. Basta estarem cinquenta pessoas a conversar naturalmente e darem duas ou três gargalhadas na rua para incomodar. (...). Agora, olhe para o mar de gente. Nós já tínhamos as ruas cheias, como disse, agora é isso com mais não-sei-quantos milhares de pessoas que entram diariamente (...). Na verdade, nós aumentámos a população: Sintra, Cascais (...) nós tivemos o “boom” da construção civil nos anos noventa. E construímos desalmadamente, e essas casas estão ocupadas, ocupadas por pessoas que vêm viver a noite ao fim-de-semana para Lisboa. Está tudo cá, não é só quem vive cá. Se nós vivêssemos de quem vive cá, não tínhamos dinheiro (...), nós trabalhamos para os outros. É evidente.

Barulho sempre houve? Sim, é um problema grave. Diminuiu-se? Sim. Como? Com medidas sérias, temos feito imensas portarias, essas têm sido imensas (...). As pessoas não estão contentes e alguns bares até têm fechado mais cedo, agora, não deixam é de vender. Bastava que as pessoas fossem ver, às vezes não queremos ver. As pessoas mantêm-se na rua porque há uma solução na rua. Disfarçadamente. (...) [Por exemplo] havia um bar com uma providência cautelar, estava de castigo, e eu estive nesse bar, a beber com os meus amigos na rua, a ser abastecidos pelo bar, até às quatro da manhã, num sítio onde os bares em momento algum podem estar abertos até às quatro da manhã. O problema é que nós não fiscalizamos como deve ser, não temos regras apertadas e (...) contornamos a lei e porque nos é permitido contornar. Devia haver menos bares abertos, que davam vazão à mesma. Seleccionava os consumos e deviam ter menos ruído eles próprios para a rua. Eles próprios que ganham rios de dinheiro deviam ser obrigados a colaborar com a higiene urbana.

Acredite ou não, a Associação de Comerciantes do Cais do Sodré comprou uma máquina de lavar a rua porque sabe que não é possível a Câmara lavar a rua tantas vezes (...). [A máquina] roda por eles para a lavagem de rua. Aquela rua é lavada diariamente e não é pela Câmara Municipal nem pelas Juntas de Freguesia, é por eles. (...) Eles têm uma senhora que é funcionária deles só para lavar a rua, aquela senhora é paga, tem ordenado, para lavar a rua. (...). Ela lava a rua, de balde e esfregona, a parte cor-de-rosa. Eles lavam à pressão primeiro (...) e ela depois vai tirar a terra com a esfregona e o balde (...). Imagine se todas as ruas que têm animação noturna fizessem isto, o benefício que não era para a cidade para nós. É humanamente impossível para nós, freguesia, que empregamos imensa gente e estamos sempre a pôr pessoas, é humanamente impossível mantermos a higiene urbana. Nós temos que trabalhar vinte e quatro horas por dia, nós temos produção de toneladas e toneladas de lixo (...) e isto tem a ver com a consciência da não sustentabilidade e não sensibilidade nenhuma para o planeta, porque a quantidade de lixo que produzimos é assustadora. E é impossível para nós continuarmos a limpar e não ver limpo (...). As nossas ruas [habitacionais] sofrem da não limpeza, (...) porque lavar o Bairro Alto todos os dias, lavar o Cais do Sodré todos os dias, [a Praça de] Camões está um nojo às três da manhã todos os dias, não é uma vez por semana, e todos os dias.

Filipa Vieira: Já para não falar do problema de acesso, que não é uma questão da quantidade de pessoas que frequenta os sítios, é mesmo porque as ruas são estreitas, o acesso é condicionado e não dá para estar a haver constantemente circulação de veículos.

Eunice Gonçalves: Sim, é complicado. É das coisas mais complicadas que eu acho, a higiene urbana e manter a higiene urbana. Acho que a medida que se pode implementar para a higiene urbana tem de ser uma medida de raiz e tem que ser um projeto a longo prazo. (...). Mas que seja uma coisa incisiva e que mexa no bolso das pessoas, na educação e nos comportamentos. É a única maneira de fazer mudar. Porque as outras cidades europeias têm o mesmo “boom” que nós temos. (...) Londres funciona lindamente e tem uma vida noturna que, se nós quisermos, também a vimos, mas ela não se sente como um impacto enorme e negativo.

Esse é o mal, mas nós precisamos de ter (...) e manter o nosso turismo, esta espetacularidade em que Portugal está. Não por Lisboa (...) ou Porto. Porque não é verdade. Para um turista, se ele tiver de fazer uma viagem de duas horas para visitar Coimbra, ele vai (...) porque acha que é tudo pertíssimo, é o que ele faz diariamente para trabalhar. E com isto nós estamos a dar a conhecer outras cidades do país e a promover outros pontos de turismo (...) que estão desertificados. [Sítios] que nós não valorizamos, mas que o turista se calhar valoriza, passar meia temporada (...) na cidade e ir a Sintra e a Cascais e a Óbidos (...) que para eles é ali mesmo (...) e depois poder ir fazer uma serra nas calmas e na tranquilidade do turismo rural que eles acham imensa graça. Não é [só] Lisboa que está a beneficiar do turismo (...).

(...) Este fim-de-semana [começou a falar-se] de uma lei por causa do alojamento local e a proposta é ridícula, de consultar os vizinhos. (...) Não é preciso que o meu vizinho me diga se posso alugar ou não (...). Deveríamos ter quotas, porque o turista quer ver a cidade como quem cá vive. O gato na janela, a roupa no estendal, que eles acham maravilhoso a roupa no estendal, que é uma coisa que não existe. O cheiro da comida, que é típico (...), o velhinho sentado na porta. Estas coisas são necessárias e, portanto, como é que se consegue combater? Os proprietários terem vantagens em manter cinquenta por cento da sua habitação para residentes, para quem cá vive sempre. Isto tem de ser. (...)

O problema dos portugueses é: alguém decidiu vender bolas de berlim num carrinho, e então há milhares de carrinhos com bolas de berlim, não se aguenta. Alguém decidiu alugar, e então há milhares a alugar, e negamos todo o resto. Esse é o problema. Portanto a questão é: as medidas têm de ser tomadas como deve ser, nós precisamos do turismo e a porta aberta pode ser Lisboa (...) e Porto, que são as grandes entradas (...) uma das coisas boas foi Lisboa e Porto trabalharam em simultâneo nestas questões, foi uma coisa boa as duas Câmaras terem trabalhado em conjunto (...)

Agora, as pessoas não se iludam que não vai lhes tocar. (...) Guimarães está cheio de turismo e também está cheio de problemas. Aquilo incomoda [os residentes] imenso. (...) Não há de ter o impacto [que tem aqui], mas tem (...). Os miúdos nos bares gritam tanto [às quatro da manhã] como os miúdos dos bares em Lisboa. (...) O nosso país é muito pequenino e isso faz com que haja circulação livre, isto é uma grande vantagem e eu acho que nós vamos conseguir vender Portugal desta forma (...) e aproveitar aquilo que só nós temos, porque nós não temos muito mais e é isto que vai levantar o país.

(...) Por mais medidas ou menos medidas, entrada de dinheiro de fora, esta rápida criatividade – e todos os países passam por isto, quando há crise é a criatividade que salva o país, não somos só nós que a temos – estas “*start-ups*”, estes empreendedorismos, estas novas políticas de “*street food*”, de design na rua, (...) as “*guesthouses*”, os “*hostels*”... Isto fez com que tudo mexa e é isto que faz diferença na economia. (...) Se nos mantivéssemos iguais à década de noventa, à primeira década de 2000 (...) nós não estaríamos como estamos (...).

(...). É esta questão, o ruído vamos sempre ter. (...) Tem de ser leis muito fortes e muito duras, (...) a lei do ruído [em vigor] obriga a que se avise o proprietário que se vai medir [o barulho]. O resultado já estamos à espera, naquele dia não há música tão alta... São estas coisas. O lixo é uma dor de cabeça, não tem solução como está, tem que se pedir contributos de quem lucra com isto, quem lucra com as nossas esplanadas (...) [Os comerciantes] pagam taxas, mas uma esplanada na via pública, num largo, paga por ano quatrocentos euros, com tudo. (...) Veja o lucro que isto não dá (...). Estas pessoas têm de contribuir mais caro. (...) O Miradouro de Santa Catarina tem três grandes esplanadas (...), aquelas três grandes esplanadas vendem para fora (...) e podiam ter perfeitamente quem limpasse aquilo tudo, como faz a rua cor-de-rosa (...). Não têm obrigação? Têm. Existem serviços camarários? Existem, mas os serviços camarários não comportam o lixo que esta gente produz. Não fazem [a limpeza], não têm licença, não podem laborar; fecha-se a esplanada e cede-se a concessão a outra pessoa.

Filipa Vieira: Eles têm a obrigação, mas não sentem a necessidade, porque eles enquanto negócio não vão perder a quantidade de clientes que têm por disponibilizar ou não esse serviço. Por isso para eles vai ser igual, então eles têm a obrigação, mas não sentem a necessidade.

Eunice Gonçalves: Se dividirem pelos quatro, pelo hotel, pelas três esplanadas pagam um ordenado mínimo nacional e está a ver o que isso lhes custa, um barril de cerveja (...). A questão é: nós temos de deixar de pensar (...) que eles já pagam. (...) Pois pagam, mas quatrocentos euros por ano, para aquilo que eles faturam, é enorme. É enorme. No nosso espaço público é deles também, é evidente, mas porque eles estão ali com aquilo tudo, eu não posso estar. Eles estão a tirar lucro e dinheiro disso e eu não. E porque é que eu tenho de ir lá e aquilo tem que estar sujo, tem que estar feio, tem que estar porco, tem que estar imundo... E é a Câmara que tem que ir limpar. Não pode, não pode ir todos os dias a todos os sítios é humanamente impossível, não há dinheiro e esse dinheiro é nosso, de nós todos, e o dinheiro que eles fazem na esplanada é só deles. Esta é a minha visão, pode ser demasiado fechada, mas que eu acho que era uma obrigação, se eu quero ter um usufruto do espaço público então eu tenho de contribuir mais do que as outras pessoas para o espaço público. Não cumpre, retira-se a licença e vai para lá outro (...).

Mas isto eu fazia com os bares também, porque antigamente nós éramos obrigados a manter os quinze metros [da via pública] à frente da nossa porta. (...). Manter é manter tudo (...). Das coisas mais deliciosas que eu me lembro era do cheiro de sabão que as ruas tinham porque as pessoas lavavam as escadas (...), lavavam os caixotes. Agora, proibimos a água com sabão na via pública, proibimos os caixotes afinal não se podem lavar na rua, os carros não se podem lavar na rua, tudo isto agora tem multas. (...) Esta proibição veio maximizar o problema em vez de diminuí-lo. Se todos mantivessem os

quinze metros à frente da porta, de um lado e para o outro e para a frente, (...) está a imaginar a rua dos bares. Tudo limpinho.

Filipa Vieira: Isto depois também tem a ver com outra pergunta que eu tinha, que é: temos esta problemática que também vem por parte dos comerciantes. (...) Na vossa opinião, é possível que [os residentes] estejam a filtrar um bocadinho e a dirigir a maior parte dos problemas para os turistas quando, se for preciso, não vem necessariamente tudo dos turistas? (...) Até que ponto é que [os residentes] estão mal informados em relação à fonte do que se está a passar?

Eunice Gonçalves: É mais rápido, é mais fácil e não dá que pensar (...). Encontraram um bode expiatório agora, atenção. O que acontece é que se encontrou um bode expiatório. Há culpas aqui de todas as partes, agora a questão é... (...) Eu vejo festas em *hostels* às quatro da manhã, a culpa é de quem? É do turista? (...) O *hostel* abriu por causa de turistas? É verdade, mas o incumprimento da lei (...) não é [culpa] do turista, é do proprietário do *hostel*. Depois, estes vídeos aparecem há imenso tempo. Porque é que eles continuam a ter festas? A culpa é do proprietário? Não, a culpa é de quem não vai lá fiscalizar e não fecha a porta a esse senhor. O problema é que nós temos de nos disponibilizar a ir à raiz do problema. (...). Nós temos de viver os problemas, e se eu me sentar no lugar do problema eu vejo-o de outra perspetiva completamente diferente. É essa a questão, (...) a lei prevê que os vizinhos podem dar o ser parecer se pode ter alojamento local ou não. Pronto, (...) já está uma medida feita. O problema até pode não se resolver, mas nós tentámos, até fizemos uma lei própria para isso, está bom. E nós somos o país que mais leis tem, portarias, e decretos e já não se aguenta tanta coisa, mas não serve para nada. Porque na verdade, se os vizinhos fizerem birra não há [alojamento local], se os vizinhos forem liberais, há. (...) A mim, preocupa-me mais perceber que todos os edifícios vão para alojamento local. Quando não tiverem vizinhos, pode alugar tudo. Isto é mais preocupante. O desequilíbrio entre quem mora e quem não mora, entre não morar ninguém e morarem pessoas. (...) E a cidade? A vida da cidade, a vida dos bairros? As pessoas poderem viver e terem oportunidade de viver na cidade? Ter uma cidade equilibrada? (...). As pessoas, agora, claro que [acham] que o problema é tudo o turismo, porque lhes está a custar a eles os turistas. (...). Porque é que há *hostels*? Porque há turistas. Porque é que há hotéis? Porque há turismo (...). Porque é que o [eléctrico] 28 vai cheio e a abarrotar? Sempre foi (...). Agora, é por causa dos turistas. Principalmente porque as pessoas também querem vender essa ideia. Nós nunca fomos muito safos a resolver os problemas de raiz (...). Eu tenho de obrigar a que as coisas sejam mudadas de raiz, no cerne. Eu quando quero alugar um espaço já sei que é para explorar esse espaço, tenho de ter estes compromissos com as finanças e estes compromissos com a sociedade, com o morador, com quem mora e usufrui a rua e com quem a limpa. Porque o turismo vem pelo sol espetacular e os azulejos espetaculares, a proximidade de praia, mas vem pela vida da cidade também (...). Vai ser uma cidade fantasma, sem identidade. Que acontece em outras cidades da Europa, não é diferente, mas podíamos não a ter. Podíamos primar pela diferença (...). E já que estamos a mexer nas coisas vamos mexer pela raiz (...).

Filipa Vieira: O mesmo residente que aponta os problemas para o turista, também

reconhece que o turismo trouxe bastantes vantagens para a cidade de Lisboa. Há aqui uma certa dualidade (...). Aqui, para a Junta de Freguesia, é maioritariamente positivo ou negativo, o crescimento turístico aqui na região?

Eunice Gonçalves: É positivo. Esse é o meu ponto de vista e de grande parte do executivo todo (...). A questão é que os problemas associados têm de ser minimizados (...). Futuramente tem de se ir para a raiz do problema. E a raiz do problema está nos comportamentos que nós permitimos ou não (...).

(...). Nós somos um país muito serviçal, fazemos todos questão de ter mais nomes que aqueles que os nossos pais nos deram. Somos todos doutores, engenheiros, presidentes, deputados, advogados (...) não podemos só dizer o nome da pessoa (...) e quando tem mais nome que o nome que tem, a gente não questiona, está bem de certeza. Mas já nos provaram que isto não está bem. Os últimos anos têm-nos provado que não há nada que esteja bem (...). Como é que nós continuamos a achar que está tudo bem? (...)

Porque é que culpamos o turismo? Porque é mais fácil. Porque é que aquelas pessoas têm mais lixo na esquina às quatro da tarde (...)? Por causa do turismo. É o último agente (...) da cadeia, o problema é que as pessoas não são. É só por isso, o problema é que as pessoas não sabem. É normal que o morador diga isso, não vai dizer o contrário. É como eu dizia, há aí uma providência cautelar ao bar... E toda a gente acha que eles estão fechados (risos). Não. Porque é de dois meses. Se eles se portarem bem, depois voltam ao que eram (...). Então e como é que eles sabem se eles se portam bem? Eu estava lá e a consumir (...)! (...) As pessoas estão pouco informadas e ir à raiz do problema também não sei se queremos ir.... Há várias coisas que eu não sei se queremos ir, por isso vamos fazendo porcarias... (...). Mas para nós [junta de freguesia] o turismo é perfeito. O turismo é bom, o que tem de mudar é as condições de receção do turismo, mas o turismo é bom! (...). Nós tivemos uma situação grave no país, e estas pessoas não tiveram a real noção da gravidade do país. Nós não sentimos como outras zonas do país sentiram. (...)

E que agora o seu levantar tem muito a ver com isto, muito. Aquilo que se injeta de turismo no porto de Lisboa está.... Eles publicam todos os meses eles não escondem isso, têm feito publicações nas redes sociais e tudo. (...). É uma coisa assustadora os milhões que entram todos os meses. (...). Nós temos no porto de Lisboa cerca de dezasseis, dezoito, vinte cruzeiros por mês. Não temos mais porque nós não comportamos mais. (...). Vamos aumentar o cais de cruzeiros, é verdade, mas não sei até que ponto podemos (...) mas mesmo assim, a barra não aguenta. Fora depois toda a exportação e importação (...) que estão a entrar em termos de carga, é enorme (...) Porquê? Nós estamos a ter muita necessidade de receber muita mais mercadoria porque estamos a produzir muito mais! As pessoas estão a produzir mais, e é mais gente que está a consumir. As pessoas é que não percebem (...). Se eu estou aqui em minha casa, o que é que eu tenho a ver com o que se passa no porto de Lisboa? Nem sequer sei o que é. Só sei é que os turistas me lixam a cabeça, basicamente (...). Se nós percebermos... As pessoas que vêm pelo cais de cruzeiros não vão gastar nas dormidas, mas gastam cá. Eles vão diretos para Óbidos (...) são imensos. (...) E vão naqueles autocarros que não vão ali para a Avenida da Liberdade, vão para Cascais, Sintra, Óbidos (...), a Batalha, porque vão e voltam. Para eles isto é muito rápido. Quem vai ganhar dinheiro com essas pessoas não somos nós, Lisboa. Focar na cidade de Lisboa é um erro. Lisboa neste momento é a porta de entrada

de muito turismo, muito. Lisboa e Porto. (...) Todo o país vai usufruir disso, todo o país. Disso não tenho dúvida nenhuma. Mas eu percebo a posição da população.

Filipa Vieira: Outra pergunta que eu tinha que tem também um pouco a ver com este trabalho e este tema: aqui a zona histórica tem observado um processo de gentrificação. Não necessariamente aqui a Misericórdia, mas ali por exemplo o Martim Moniz tem um crescimento de população emigrante. (...) Aqui, nesta freguesia, acha maioritariamente que agora o crescimento em termos de população residente foi exclusivamente ou começou por causa do turismo, ou já vem (...) de antes? Por exemplo, eu sei que ali o Príncipe Real começou um desenvolvimento de vida noturna mais focada na comunidade LGBT (...)

Eunice Gonçalves: Nós já temos quarenta anos de vida noturna gay. (...) Mais do que quarenta anos. (...) Temos duas realidades: a zona do Príncipe Real sofreu, desde sempre (...), desde o Marquês de Pombal e antes dele, da questão noturna. Portanto, não é uma invenção de agora, dos tempos modernos. Porque tinha aquele jardim que não tinha nada, eram os escombros da cidade, porque o Bairro Alto sempre foi de [vida] boémia, de casas de pasto, casas de prostituição (...), era onde ficavam quarteladas as tropas, era onde ficavam as mulheres, as lavadeiras, onde vinham os ferreiros... A história do nosso país é esta, da nossa cidade, e nós sempre ficámos aqui. Na verdade, a história depois fala por si (...) todas as reformas e grandes reformas governamentais da história passaram-se no mesmo sítio. Até porque os jornais fixaram-se na zona do Bairro Alto. Portanto, os teatros no Chiado, (...) o Bairro Alto tinha (...) os bares, a noite, etc. (...) E depois sempre tivemos casas (...) onde se faziam reformas, onde se fazia política. Não é uma novidade.... Foi onde também se fixou a parte mais excêntrica da população, que ficou aqui muito bem a coabitar com estas casas palacianas... Nós ainda hoje temos famílias da dita nobreza antiga que mantêm os seus títulos e que vivem e sempre viveram aqui. O “Finalmente” fez quarenta e um anos a semana passada. E sempre foi a mesma casa de espetáculo com a mesma orientação sexual, sempre. O “Trumps” não tem quarenta anos mais tem trinta, seguramente. O “Bar 106” é outra casa com trinta anos, e algumas que já fecharam que estavam aqui neste roteiro. Porque era aqui que se concentrava e era aqui que as pessoas não eram maltratadas. E era aqui que era feito o acolhimento. Esta é a realidade da comunidade gay. Agora, que a comunidade gay nos últimos anos saiu do armário, a sociedade decidiu tirar os cadeados ao armário e, portanto, podemos falar dela abertamente, obviamente que foi abrindo mais e nos últimos anos, desde 2005, abriram mais bares e a comunidade concentra-se mais nesta zona, onde sempre esteve (...). Na rua da Rosa eram bares que existiam e como eram das artes acolheram melhor (...) é onde costumam estar mais.

Depois tivemos outra coisa: quando foi o fim das guerras coloniais, e o pós 25 de Abril, a rua Poço Dos Negros, a rua Poiais de São Bento e por aí fora receberam (...) os que retornam, os retornados voltam e que voltam com pretos com eles (...) a população angolana, cabo-verdiana, que se fixa ali. (...) Toda a vida vivi com eles, sempre me lembro deles, eram meus colegas de escola, e, portanto, tudo bem. [os imigrantes] fixam-se e fazem família, por isso nós agora já [temos] sei lá quantas gerações desde a que aqui se fixou. Muitos fixaram-se, obviamente, na periferia da cidade, mas aqui aquele eixo aqui do Poço dos Negros e da Poiais de São Bento era claramente todo ele... Eu lembro-

me de provar as comidas mais maravilhosas, a cachupa e etc., ali. Era ali. E achava estranho, tinham frutos estranhos... Sempre me habituei a ver as mulheres de capulanas, achava lindíssimo porque tinham tantas cores, achava aquilo espetacular... E andavam com as crianças penduradas às costas, eu lembro-me disto, isto para mim era a minha vivência. Iam à mesma igreja que eu, iam à mesma catequese que eu, andavam nas mesmas escolas, brincámos nos mesmos jardins... Na verdade, o que acontece é que quando há o “boom” da construção civil, ele abriu para toda a gente, não é? E eles também foram embora, também foram viver para outros lados, mas ainda temos muitos... Se vir a rua Poço dos Negros e Poiais de São Bento, e ali a rua de São Bento para baixo, continua a ter imensas... E aquelas pensões, agora também estão transformadas, mas antes havia pensões porque eles vinham e iam vivendo... Depois vinham os primos, e vinha muita gente, muita gente...

Nós tivemos um “boom” depois com o Brasil. A Casa do Brasil sempre existiu, é outra, tinha [por volta de] quarenta anos. Aquilo está lá no Bairro Alto (...) nós últimos anos teve que mudar por causa dos dinheiros, das rendas, mas antes era em frente do São Pedro de Alcântara. Mesmo em frente (...). Nós tivemos então um “boom” da comunidade brasileira. Mas que já começou a retornar para o Brasil, agora não sei se vai voltar. Mas nós sempre tivemos a nossa escola ali em São Passos de Manuel tem trinta e cinco línguas diferentes. Tem a ver com isto, tem a ver com a proximidade (...). A comunidade de Cabo Verde, Guiné, Angola, deixa de vir para aqui. Porque era aqui que se fixava, tinha quem os recebesse, mas os filhos também se formaram e compraram casa nos sítios onde podiam comprar, na periferia da cidade e acabaram por levar os pais com eles. Porque eles não abandonam, não deixam para trás...

(...). Há uma comunidade [indiana] enorme na Baixa, que tem um património grande no Bairro Alto em termos de restauração (...) que se fixam porque ali têm proteção. Eles chegam e não há ninguém que os proteja, que os acolhe (...). Nós precisamos dos imigrantes. Nós não sentimos a diferença da interculturalidade porque era sempre existiu. São realidades que a freguesia não sente, não sente. Nem em problemas com a interculturalidade, porque ela sempre existiu, é um coabitar. (...). Tem mais de quarenta anos. Onde começou a história? A malta não sabe. Começou algures, mas teve um grande impacto com o pós 25 de Abril (...)

Porque é que as mulheres se fixaram aqui? Porque as casas senhoriais precisam de empregadas, e elas aceitaram ser as lavadeiras, as cozinheiras (...). Porque nós temos casas senhoriais enormes. (...). Era normal. Era perfeitamente normal. Nós tínhamos sítios que agora são outras coisas, mas que eram os sítios onde ficavam as lavadeiras que vinham para lavar a roupa. A ligação que têm com a cidade é esta. (...). Depois até passou a haver aquele estigma da empregada doméstica ser de cor. E depois, foi o coabitar normal, foi o crescer normal, foi ajudar os filhos a ter educação, a ter apoio escolar, a pô-los na escola.... Houve muitas famílias com posses que [deram] muito apoio à população, não os tratavam com mesquinhez (...)

(...). Para nós não houve nem problemas com a multiculturalidade, nunca houve, nós temos muitos. Só há uma coisa que a mim pessoalmente me incomoda: nós temos imigrantes e depois temos os estrangeiros... Não é tudo imigrante... Depois temos também muitos franceses, muitos suíços, muitos ingleses... Porque acharam piada e tinham poder de compra, e comprou para viver aqui. A comunidade gay é a mesma coisa, também sempre me lembro deles.

Filipa Vieira: Mas é tudo pré” boom” de turismo, estas questões?

Eunice Gonçalves: Quarenta anos, ainda nem havia turismo! (risos). Víamos de vez em quando umas pessoas a passear por aí.

Filipa Vieira: Porque há muito aquela noção de que o turismo levou à reabilitação urbana, a reabilitação urbana abriu os bares, e começou a mover tudo...

Eunice Gonçalves: Agora é o seguinte, na verdade agora temos é diferentes turismos. Temos turismo para tudo. (...). Temos turismo literário, turismo para turistas que vêm especificamente em questões artísticas, de arte... Agora, é verdade. Temos um turismo gay que está canalizado, obviamente. Eu sou gay, vou para outro país, o que é que eu vou procurar? (...). Eu sou vegetariana, o que é que eu vou procurar quando for para outro país? Não é? A questão é que há turismo para tudo. Agora as pessoas vêem muitos mais gays atualmente, primeiro porque a mentalidade também é diferente, mas porque também há mais concentração porque também há mais de tudo. Há mais turismo e há mais de tudo... Mas nós sempre tivemos. (...) Havia uma pensão na rua de São Bento que era só “Pensão Paixão” ... Sempre houve, não é uma coisa do turismo. Turismo não trouxe tudo (...).

Agora no Martim Moniz é diferente! O Martim Moniz fez questão, foi uma das maneiras de dar a volta em termos de se tornar um bocadinho mais saudável, foi mexer nesta questão das culturas e interculturalidade (...). Foi dar um ar “hipster” à cena, não é por mais nada. Foi mesmo porque aquilo era (...) horrível. E quando se tentou acabar com as barracas (...) havia ainda muita habitação precária na Mouraria (...) há uma fração de pessoas que vivem em Chelas que saem na marcha da Mouraria e tudo, porque são descendência, não são bem de origem daqui. (...) Era onde se concentrava a maior venda de droga e (...) agora pegou-se nisso. A interculturalidade da cidade passa muito pelo Martim Moniz, deu-se um ar de lavado à coisa. Fez-se aquela obra (...) foi quando se tentou dar a volta à cena. (...) Tentou se limpar um bocado, mas a multiculturalidade foi uma aposta (...).

Há turismo para tudo, não é? Mas não tem a ver com o turismo. Houve uma grande melhoria em tudo com o turismo, porque há mais dinheiro. Lá está, eu tenho uma casa abandonada e podre na Mouraria (...) agora, tenho hipótese de fazer melhorias e rentabilizar e de a vender e de ter imenso dinheiro.... É agora. Isso sim tem a ver com turismo. Isso é um plano, foi o projeto da cidade, a cidade projetou-se e fez políticas claras para reabilitação urbana para se abrir ao mundo, isso foi um objetivo claro (...). Há coisas que são bem feitas ao longo dos anos, o Parque das Nações é um dos melhores exemplos da construção e do urbanismo. Porque aproveitou-se da medida de investimento grande que foi a Expo 98’ e manteve-se, não fez o erro que se fez em muitas cidades: manteve-se e fez-se aquela grande transformação da cidade. Aquilo eram só contentores. Tinha refinarias de petróleo, era um bairro de barracas, e foi assim em vinte anos. Em 1997 aquilo ainda eram barracas (...).

Filipa Vieira: Como é que diria que se está a desenvolver o turismo aqui? Nós sabemos que houve agora uma vaga turística enorme no país, mas como é que ela se tem desenvolvido aqui, nesta freguesia?

Leila Alexandre: (...) Vamos por partes. O turismo em Lisboa e nesta freguesia começou a ter um crescimento muito elevado sobretudo a partir de 2012, 2011... Na transição de 2011 e 2012. Aqui nesta freguesia o "boom" deu-se entre 2015 e 2016, foi quando notámos que realmente havia muita mais gente na rua do que era habitual em certas alturas do ano. Sabemos que há sempre o pico de Junho e Julho, não é? O que nós notámos foi que esse pico não se concentrou só em Junho e Julho mas começa em Abril, na altura da Páscoa e alastra-se até Setembro, Outubro. Portanto, o pico do turismo em Lisboa ascendeu-se. E depois, já não é só nessa altura que temos turistas. Já procuram Lisboa todo o ano. Aqui, em Santa Maria Maior, na transição de 2015 para 2016, foi quando notámos realmente uma carga maior do turismo nesta freguesia. Esta é sem dúvida nenhuma a freguesia mais afectada pelo turismo aqui em Lisboa, não haja dúvidas. Temos [imensos] dados que depois também posso fornecer que sustentam esta posição, o presidente da Junta tem tido uma posição na rua até com algum mediatismo, porque fala precisamente disto. O turismo está aqui em força e tem não só impactos muito positivos como tem depois uma carga negativa que lhe está associada.

E um dos grandes problemas que tem vindo já não é a crescer, mas a consolidar-se e a ser cada vez mais grave nesta freguesia, tem a ver precisamente com as questões de habitação e com a capacidade ou o perigo de conseguir ou não preservar a comunidade local nesta freguesia. As pessoas que estariam enraizadas nestes bairros históricos e que, por força das actividades associadas ao turismo - não é o turismo em si, que o turismo não é mau, são as actividades económicas que lhe estão associadas - por força dessas actividades, são forçadas a sair e forçadas não é um exagero, forçadas é realmente aquilo que tem vindo a acontecer (...). Sobretudo em contractos de arrendamento, em casos de arrendamento ou, depois, que é ser forçado, mas no sentido se calhar mais lato da expressão, que é uma família julgar que já não tem as condições pretendidas para continuar a habitar no centro histórico de Lisboa porque está demasiado direccionado para a actividade turística e não para quem quer habitar o centro histórico.

Filipa Vieira: Mencionou aí uma coisa que era a minha pergunta porque depois parece que cada freguesia sofre de um problema diferente. Já falei com a freguesia da Misericórdia e os problemas que a freguesia ali tem é a sujidade e o ruído, porque ali é a zona da vida nocturna... Aqui, os aspectos negativos diria que se centram maioritariamente no problema imobiliário?

Leila Alexandre: Sim, os aspectos negativos aqui centram-se (...) Há mais problemas para além desse, mas o mais relevante, o que tem hoje mais expressão, (...) são realmente as questões associadas à habitação. Mas também temos questões da higiene urbana, da conservação e manutenção do espaço público, de ruído, sobretudo nas zonas do Martim Moniz e algumas ruas em Alfama. Porque as actividades económicas que existam, por exemplo, no centro de Alfama ou no centro da Mouraria, que são indubitavelmente os

dois bairros nesta freguesia que sofrem mais com a gentrificação e com o turismo e o alojamento local (...), as actividades económicas também se transformaram. E portanto, a mercearia da Dona Alzira passa a ser agora um bar. Ou (...) já não é a casa de Fado, que também já se está a perder um bocadinho, só em zonas específicas é que se consegue manter essas coisas mais tradicionais, mas passam a ser bares e negócios alternativos que não são típicos desta região e que não são direccionados para as pessoas que ali vivem. Normalmente já são espaços que não fecham às seis ou às sete da tarde, são espaços que fecham à meia-noite e em alguns casos às duas da manhã, consoante o licenciamento que é permitido pela Câmara Municipal e depois, pela Junta.

Mas, portanto, o problema maior tem a ver com a habitação, o que nos leva a outro problema, que é uma consequência imediata disto, que é perda de população. Nós estamos a perder muita população, nós perdemos dez por cento da população da freguesia em dois anos. De 2014 (...) para 2016, perdemos dez por cento da população. Claro que algumas pessoas, nós temos uma população envelhecida, portanto algumas destas pessoas morreram e, portanto, é um decréscimo natural da população, mas muitas famílias ou tiveram de ou optaram por sair desta freguesia. Portanto o problema central é a habitação e a consequente perda de população, mas (...) o ruído e a higiene urbana começam a ser problemas com focos em localizações específicas, não é generalizado no território da freguesia.

Filipa Vieira: Outra coisa que é importante nesta freguesia também e que já mencionou é o tal processo de gentrificação, que se observa muito aqui, especialmente ali na zona do Martim Moniz (...). Diria que foi o turismo que - se calhar intensificou um bocadinho -, mas: o processo de gentrificação terá começado antes desta vaga turística?

Leila Alexandre: Sim. Isto é assim: há três tipos de argumentação no que diz respeito à gentrificação no centro histórico, especificamente nesta freguesia. Há duas argumentações um bocadinho mais radicais, cada uma delas para um lado, e depois a argumentação mais moderada, que é aquela que eu defendo. (...) A argumentação mais radical a favor do turismo e todas estas actividades económicas relacionadas diz que o centro histórico de Lisboa estava a ficar naturalmente esvaziado de população. Havia um processo de desertificação muito acentuado nesta zona, e, portanto, não foi o turismo que provocou a perda de população. O turismo até veio trazer outras vantagens como a recuperação de imobiliário, novos negócios, ruas mais bonitas, pronto. O que não é totalmente verdade e já vamos ver porquê. E depois quem é contra – absolutamente contra –, o turismo diz "Não senhora, nós não estávamos a perder população, até havia muita gente que queria viver no centro histórico, não podia porque as casas estavam degradadas e porque não havia investimento". Estes são os dois argumentos radicais a favor ou contra.

Eu defendo um tipo de argumentação mais moderada: houve uma época em que de facto a desertificação do centro histórico de Lisboa era muito acentuada. Tinha a ver com a população envelhecida que aqui vivia e acabava por morrer, as famílias não encontravam as condições como jardins de infância, escolas perto, estacionamento, segurança... Porque quando há mais gente a viver no local as questões de segurança e criminalidade também aumentam, não é? É um espaço onde é mais fácil isso acontecer. E a toxicodependência e tudo mais... E, portanto, havia um decréscimo da população. No entanto, e isto está registado num estudo, houve um período que foi ali um bocadinho

antes da crise, depois deixou de acontecer precisamente por causa da crise, em que algumas pessoas de uma classe média, mas com qualificações, portanto uma classe média-alta, entre arquitectos, professores, advogados, que trabalhavam nesta zona de Lisboa ou próximo, acabaram por adquirir aqui imóveis, recuperá-los e neles habitar.

Quando veio a crise, o que é que aconteceu? Duas coisas: esta classe média-alta baixou um bocadinho seu nível de rendimentos e, portanto, já não podia adquirir, ou podia adquirir mas depois não tinha capacidade para recuperar os imóveis e como os imóveis estavam degradados então não valia a pena comprar se não pudesse recuperar. (...) O que aconteceu de outro lado foi que quem de facto tinha as casas no centro histórico começou a perceber que se calhar mais valia ir viver para a periferia e alugar aquilo que tinha no centro histórico porque, em termos de valor, o centro histórico vale sempre muito mais. Portanto, houve aqui um período que foi curto, é verdade, mas que aconteceu, em que as pessoas investiram no centro histórico e queriam viver aqui. Como veio a crise, este processo foi travado e começou a surgir o grande "boom" do alojamento local. Porque o alojamento local não era, há uns anos, no tempo da crise, de 2009 (...) a 2013 ou 2014, o alojamento local não era aquilo que é agora, não tinha o mesmo tipo de proprietários e em tipologia não era igual. O alojamento local na freguesia de Santa Maria Maior e um pouco por todo o centro histórico surgiu como um escape para as famílias que tinham uma grande lacuna nos seus rendimentos ou porque ficaram desempregados, ou porque viviam de empresas que faliram ou porque tinham um valor de negócio muito baixo... E, portanto, surgiu como um escape para pessoas que tinham uma casa a mais no centro histórico de Lisboa ou que foram viver para casa de familiares ou que saíram para a periferia, muito para a margem Sul, sobretudo para a zona de Cacilhas, e alugaram.

Mas, portanto, não havia um grande investimento, era um escape, era uma forma alternativa de obter rendimento. O que aconteceu foi que se começou a perceber que o alojamento local não tem fiscalização, não tinha e não tem (...), em termos de fiscalidade agora aumentaram um bocadinho os impostos com uma lei que surgiu este ano, em Janeiro deste ano se não estou em erro... Aumentaram um bocadinho os impostos na base de tributação de trinta e cinco por cento, mas antes disso era mais rentável arrendar uma casa para alojamento local a nível de impostos, pagava menos de impostos para alojamento local do que se fosse para habitação. Portanto, se quisesse viver lá, eu enquanto senhoria tinha de pagar mais impostos do que se só quisesse alugar para passar umas férias. Entretanto, como se começou a perceber que isto realmente era um negócio fácil, basta ter uma casa, avisar a Câmara Municipal e passar as facturas ao final do mês... É preciso que o cliente também queira factura para o valor ser facturado, porque se não ultrapassar os dez mil euros anuais nem sequer pagavam imposto nenhum. Não pagavam IVA's. Então, grandes investidores imobiliários começaram a pôr o olho no alojamento local, porque é muito mais fácil ter uma unidade de alojamento local num prédio inteiro dedicado ao alojamento local do que ter um hotel, por exemplo, ou uma pousada... A nível de legislação, a nível de impostos, a nível de informação e fiscalização que vão ter...

Portanto, fala-se muito aqui em Lisboa, que é de facto a percepção que se tem, que o alojamento local foi encarado como a galinha dos ovos de ouro. E de repente houve uma explosão, e passámos de ter (...) uma fracção, um apartamento ou um andar, de um proprietário singular, uma pessoa só, que alugava a um valor reduzido, para termos fundos imobiliários ou fundos de investimento com prédios inteiros e em alguns casos, em Alfama já quase ruas inteiras. E com um tipo de alojamento local completamente

diferente: prédios mobilados, decorados com outro tipo de cuidado e de outra arquitectura, e com valores obviamente muito mais elevados (...). Isto depois é tudo uma bola de neve, começa-se a perceber que isto é um negócio fácil (...), porque ninguém estava alerta para o perigo que podia surgir daqui, nem o governo, nem Câmaras.... É um negócio fácil, começa a atrair outros tipos de investidores, fundos imobiliários, fundos de investimento, a banca... E deixa de haver casas para morar. Quem queria vir morar para Lisboa já não consegue, porque um T1 em Alfama passou de duzentos e cinquenta euros por mês para novecentos, mil e cem [euros por mês]. Portanto, preços que quem está aqui, quem mora aqui, ou um português com rendimentos médios, aquilo que é a média do rendimento nacional, não consegue suportar esse tipo de renda.

Portanto, começou a haver menos casas, as pessoas não conseguem viver aqui, leva a outra questão: Se há menos casas vazias, estes investidores vão procurar casas que ainda estão ocupadas, que é o que está a acontecer agora. São casas que têm um ou mais senhorios, e que têm pessoas a viver algumas delas já há muitos anos, algumas toda a vida (...), e com a lacuna que há na lei do arrendamento, foi criada pela Assunção Cristas, pelo governo CDS proposta pela Assunção Cristas, quando acaba o contracto as pessoas podem sair e ponto final porque o senhorio decide não renovar. Então o que é que nós temos a acontecer: os senhorios vendem as casas e avisam que no final do contracto têm que sair porque a casa foi vendida a um outro proprietário e é por esse motivo que nós temos centenas, e isto é um facto, temos centenas de pessoas a dirigirem-se à Junta de Freguesia a pedir apoio jurídico que a Junta disponibiliza, temos dois advogados só para tratar disto, por causa de questões de habitação. Não sabem para onde é que vão, a quem vão pedir ajuda, se saem se não saem, quando é que saem... Até porque há muitas falcatruas metidas nisto. Muitas. Tentam aproveitar-se de buracos na lei, tentam aproveitar-se da falta de informação das pessoas e da falta de iliteracia económica e legislativa. A iliteracia económica é um bocadinho mais fácil de obter, iliteracia legislativa e jurídica as pessoas não são obrigadas a saber, porque nunca foram confrontadas com aquele tipo de problema. Então aproveitam-se desta falta de conhecimentos das pessoas para tirarem vantagem em seu benefício. Portanto isto é uma bola de neve e é por isso que eu digo: o problema central é a habitação, e o decréscimo da população. Mas isto advém de um conjunto de elementos que se estivéssemos aqui a esmiuçá-los todos, dávamos um dia de conversa certamente.

Filipa Vieira: Outra coisa que eu também queria perguntar ainda neste âmbito: de facto a população local, por norma (...), reconhece estas queixas e estes problemas e está a ter uma certa dificuldade em lidar com a situação, há muitas pessoas contra o turismo como mencionou (...). Mas até que ponto é que aqui nesta freguesia as pessoas compreendem o problema (...)? Porque há muitas pessoas que não percebem de onde é que vem a fonte dos problemas e (...) há muito que cai nas mãos da Junta de Freguesia que não são da [sua] responsabilidade e a Junta não consegue tratar e não é [da sua] jurisdição... Até que ponto é que isso se vê aqui e até que ponto é que as pessoas que habitam nesta freguesia reconhecem de onde é que vem o problema (...)?

Leila Alexandre: A população não entrou em guerra com a Junta de Freguesia por conta deste conjunto de problemas por um único motivo: Antes do problema ter a visibilidade que tem hoje, já o presidente desta Junta de Freguesia falava disso e alertava as pessoas

para terem cuidado e dizia "Isto vai chegar a esta Junta de Freguesia e vai chegar a outras", começa no centro histórico e depois vai-se alargando e é de facto o que está a acontecer hoje. E tomou sempre uma posição de: os residentes primeiro. Quem mora aqui, está em primeiro lugar. Os turistas são bem-vindos, fundos de investimento, empresas de construção, imobiliárias, todos são bem-vindos.... Há que ter regra. E os residentes estão sempre em primeiro lugar, e eu acho que qualquer pessoa nesta freguesia, sobretudo que tenha uma ligação um bocadinho mais próxima com a Junta, porque há pessoas que mostram aqui alguma apatia em relação às autarquias e só têm uma ligação maior ou em termos de governo ou com a Câmara Municipal (...), mas as pessoas que têm um contacto mais próximo com a Junta de Freguesia vão dizer sem problemas nenhuns "Não, o Presidente desta Junta de Freguesia está a lutar pelos seus moradores". Portanto, não veio criar aqui um problema, um fosso entre a Junta e os residentes, muito pelo contrário, até tem aproximado.

Depois, se as pessoas reconhecem ou não qual é a fonte do problema genuinamente, eu acredito que não. Mas esta freguesia é um bocadinho paradoxal, porque por um lado temos a Baixa do Chiado, com pessoas que têm um determinado tipo de rendimentos e um determinado tipo de consciência crítica e qualificações, e por outro lado temos a Mouraria e a Alfama, que acabam por não ter este tipo de qualificações, este tipo de rendimentos e este tipo de massa crítica. E depois temos o Castelo, que é um bocadinho um misto dos dois. Mas o que é que nós verificamos na Baixa Chiado? Na Baixa, acho que há mais uma consciência do que é que originou o problema. Não se encontra no turismo o bode expiatório, as pessoas percebem que há um conjunto de elementos que originaram o problema e que não têm a ver exclusivamente com o turismo. São também as pessoas que conseguem mais facilmente nomear as vantagens que o turismo tem tido na cidade, que são aquelas que eu já referi da requalificação dos prédios, as ruas mais bonitas, a cidade mais agradável para se passear, lá está, não para habitar. Em Alfama e na Mouraria, também sofrem mais com o alojamento local e com os efeitos negativos. E, portanto, têm alguma dificuldade, se calhar também não pensaram muito nisso, não sei, mas têm alguma dificuldade em apontar qual é o fundo do problema. E então, é o turismo. Para a Alfama e a Mouraria é o turismo, o problema são os turistas. Os turistas não têm culpa nenhuma! Eles só vêm cá passear, nem sequer têm poder de decisão (risos). Mas é um bocadinho essa a ideia que se tem. Agora, se for falar com um restaurante, com uma loja, mesmo de pessoas que vivem aqui: "Tem alguma coisa contra os turistas?" eles dizem "Não, eles para mim são todos muito simpáticos, o problema é quem aluga o prédio ao lado da minha casa, o prédio acima, não consigo dormir, o prédio abaixo...". Portanto, é o turismo, mais especificamente quem explora este tipo de actividades ao nível do alojamento nestes bairros.

Portanto, as pessoas ... eu diria que metade, metade. Percebe qual é o problema e não percebe qual é o problema.... Compreendem que está relacionado com o turismo, algumas de uma forma um bocadinho mais maquiavélica, outras não. Mas acolhem bem o turismo, porque também percebem que o turismo traz emprego (...) para esta freguesia. Há muita gente, sobretudo jovens, na zona de Alfama e da Mouraria, que não tinham trabalho e que com a abertura de novos negócios ou com a expansão dos restaurantes ou com o aumento de clientes em determinados estabelecimentos, conseguiram emprego. E pessoas de uma faixa etária um bocadinho mais acima, talvez quarenta e cinco, cinquenta e cinco [anos], que estão a trabalhar nos quartos, nas limpezas, a fazer check-in e check-

out... Portanto, também trouxe emprego. (...) A visão que as pessoas nesta freguesia têm sobre o turismo é um bocadinho contraditória, mas acho que são essas pessoas e somos todos nós. Nós conseguimos reconhecer que tem efeitos muito positivos, mas sem regra também está a destruir a comunidade local.

Filipa Vieira: E qual é que é a previsão aqui da Junta de Freguesia para o turismo na região (...)? Quais são os planos? Eu sei que agora (...) se está a falar do alojamento local e perguntar aos outros residentes de um prédio se aceitam ou não...

Leila Alexandre: Ah, isso tem a ver com uma alteração legislativa que o PS propôs, mas que ainda não foi votada e (...) é uma das propostas que este presidente da Junta tinha há muito tempo e defendia há muito tempo e o PS, em boa hora, a quer praticar. Para instalar uma unidade de alojamento local, ou seja, para converter uma fracção de um prédio num alojamento local, isso tem de ser aprovado pelos restantes moradores, ou no caso de haver uma assembleia de condóminos, tem de ser aprovada pela assembleia de condóminos. Não sabemos se isto vai em frente ou não, porque tivemos um caso no Porto e um caso em Lisboa, em que as pessoas foram para tribunal, a disputa era entre o proprietário daquela fracção e o restante prédio... Agora não tenho a certeza (...) em Lisboa deram razão ao proprietário, disseram que ele é que é o proprietário, ele é que decide se vive lá ou se vai arrendar, e no Porto disseram "Sim senhor, as pessoas têm direito ao seu descanso", portanto ele não pode transformar aquilo num alojamento de curta duração. Há aqui um problema de fundo e tem de ser alterado isto antes de se poder fazer qualquer alteração legislativa. Isto está a passar um bocadinho ao lado dos (...) políticos. O alojamento local, para todos os efeitos a nível de registo de actividade é uma actividade habitacional, não é uma actividade comercial. E para actividade habitacional eu não preciso de pedir qualquer tipo de licenciamento específico.

É por isso que hoje em dia o modelo que existe fala de informação à Câmara Municipal, porque a casa é minha, num prédio de habitação, e se aquilo é considerado uma actividade habitacional, eu não preciso de pedir permissão a ninguém. Uma das coisas que se tem de fazer em primeiro lugar e tem de ser já, antes de qualquer alteração legislativa, porque senão vai haver um "boom" de casos em tribunal, porque vão pegar nisto, é: o alojamento local, os modelos de arrendamento de curta duração, têm de passar de uma actividade habitacional para uma actividade comercial. Como a venda de um serviço, que de facto, é. Porque com o aluguer vem limpezas, vem "check-ins", vem "check-outs", vem registos, há uma série de actividades que estão relacionados com arrendamentos de longa duração. E, portanto, se eu fosse a proprietária de um apartamento e viessem dizer "A partir de agora, precisas de pedir licença ao condomínio para fazeres este arrendamento de [curta] duração", era nisto que eu ia pegar. Eu ia meter a minha assembleia de condomínio em tribunal e ia dizer "Esperem lá, porque o código de actividade diz que isto é actividade habitacional e é o que eu estou a fazer. Eu não tenho aqui um estabelecimento, é habitação e a actividade é habitacional". Portanto, antes de se fazer esta alteração legislativa é preciso converter o arrendamento de curta duração como uma actividade comercial.

Filipa Vieira: Assim no geral, a imagem do futuro do turismo na freguesia, imagino que seja positiva... (...)

Leila Alexandre: É aquilo que falámos, as pessoas reconhecem os problemas que existem, mas também estão um bocadinho mais alertas para as vantagens que traz. E, portanto, eu acho que (...) a visão sobre o turismo pode ser uma visão mais positiva. Se continuar este percurso de alterações legislativas, alterações nas bases tributárias, nos impostos... Porque de facto o turismo é essencial para a cidade de Lisboa e para o nosso país, não é? Nós somos um país que vive muito do turismo, e há aqui algumas coisas que temos que pensar: Primeiro, Lisboa é a capital e, portanto, sendo a capital, tem que ser o modelo para as restantes cidades do nosso país. Se nós nos vemos, e vai-me desculpar a expressão, atarantados com a questão do turismo e ser uma coisa boa ou uma coisa má e ninguém se consegue decidir, como é que as outras cidades do país vão lidar com isto? A capital tem de dar o exemplo, por isso tem de começar a trabalhar já. Depois, dito isto, tanto o governo como a Câmara Municipal de Lisboa, neste caso, já me parecem estar um bocadinho mais alertas para as questões negativas que isto está a trazer para o nosso país. Não se ouvia nenhum membro do governo nem da Câmara criticar o turismo. Muito pelo contrário, o turismo era falado como alguma coisa de excelente que aconteceu no nosso país e na cidade de Lisboa.

Agora já há uma visão de que realmente o turismo é muito bom e nós precisamos dele, precisamos em termos económicos e de qualidade de vida das nossas populações, precisamos do turismo. Mas é preciso regulá-lo, e isso pode ser feito a nível de legislação, a nível de impostos, a nível de fiscalização. Há algumas coisas que ao serem feitas vão alterar não só a percepção que as pessoas têm sobre o turismo para uma receção mais positiva, como também os resultados pragmáticos que o turismo tem nas contas da cidade e na vida das pessoas. Ainda há muito por fazer, a lei do arrendamento urbano tem de ser aprofundada, ainda há alterações que têm de ser feitas no sentido de (...) proteger mais as pessoas que vivem em casas arrendadas, sobretudo quando se tratarem de duas situações: ou idosos, pessoas com sessenta e cinco anos ou mais, ou agregados familiares com crianças pequenas, porque nesses casos mudar é sempre mais difícil. É preciso também criar um sistema de “cultização” por bairro, ou seja, haver uma percentagem máxima de unidades de alojamento local que podem ser colocadas em cada bairro. É preciso fiscalizar esplanadas, ruído, tudo.... É preciso muita fiscalização na rua. Nós temos ruas, Portas de Santo Antão, Rua dos Correiros, em que há alturas do dia e do ano em que não se consegue passar a pé, praticamente. É quase obrigado a sentar-se numa cadeira porque não consegue passar para o outro lado (risos). A fiscalização é muito importante. O que eu acho é que este ano já está a terminar, já não há grande coisa que se consiga fazer na prática. Entre aprovações, propostas.... É sempre complicado. Mas eu julgo que se 2018 e 2019, forem anos de planeamento e definição de estratégias alargadas para o turismo, o turismo vai ser sem dúvida um grande factor de desenvolvimento na cidade. Lisboa e Portugal. E nesta freguesia, especificamente.



Instituto de Geografia
e Ordenamento do Território
UNIVERSIDADE DE LISBOA



Mestrado em Turismo e Comunicação

Filipa Duarte Pinto Vieira

Turismo nos Bairros Históricos de Lisboa: Impacte nas Comunidades Locais

Questionário

Impacte do Turismo nas Comunidades Residentes dos bairros históricos

PARTE I

1. Género:

- ☐ A. Masculino
- ☐ B. Feminino

2. Idade:

- ☐ A. 15-20
- ☐ B. 20-30
- ☐ C. 31-40
- ☐ D. 41-50
- ☐ E. 51-60
- ☐ F. 60+

3. Nacionalidade:

- ☐ A. Portuguesa
- ☐ B. Outra: _____

4. Grau Escolaridade:

- ☐ A. Básico
- ☐ B. Secundário/profissional(equivalência)
- ☐ C. Superior
- ☐ D. Não sabe ler/escrever

5. Bairro de Residência:

- ☐ A. Alfama
- ☐ B. Mouraria
- ☐ C. Bairro Alto
- ☐ D. Bica

6. Anos de Residência no bairro:

- ☐ A. 0-5
- ☐ B. 6-15
- ☐ C. 16-25
- ☐ D. 25-40
- ☐ E. +40

PARTE II

1. Realiza/frequenta algumas destas actividades no seu bairro de residência? Assinale com uma cruz na resposta pretendida.

ACTIVIDADE	SIM	NÃO
A. Aquisição de produtos e bens diários		
B. Cafés		
C. Restaurantes		
D. Vida nocturna (bares, discotecas, etc)		
E. Visitas a monumentos e/ou museus		
F. Exposições		
G. Espetáculos		
H. Arraiais dos Santos Populares		
I. Utilização de transportes públicos		

1.1. Das actividades acima mencionadas, há alguma que não consiga ou que escolha não realizar no seu bairro de residência devido à presença de turistas na área?

Se sim, indique qual(ais): _____

2. Das melhorias mencionadas abaixo, quais reconhece como estando presentes no seu bairro de residência:

- ☐ Mais espaços verdes
- ☐ Melhoria de áreas públicas
- ☐ Embelezamento das ruas e espaços públicos
- ☐ Melhor serviço de manutenção de áreas públicas (ex: recolha de lixo)
- ☐ Melhor circulação de viaturas
- ☐ Mais lugares de estacionamento
- ☐ Maior oferta cultural
- ☐ Maior oferta comercial
- ☐ Revitalização de zonas e edifícios degradados
- ☐ Rede melhorada de transportes públicos
- ☐ Mais projectos e associações de apoio à comunidade

2.1. Destas melhorias, há alguma que considere estar a ser realizada somente para atrair turistas para os bairros históricos?

Se sim, indique qual(ais): _____

3. Dos problemas mencionados abaixo, quais reconhece como estando presentes no seu bairro de residência:

- ☐ Poluição ambiental
- ☐ Sujidade do espaço público
- ☐ Barulho
- ☐ Sobrelotação
- ☐ Vandalismo
- ☐ Tráfico de droga
- ☐ Carteirismo e outros furtos
- ☐ Sentimento de insegurança
- ☐ Dificuldade na circulação de viaturas e/ou estacionamento
- ☐ Degradação do património
- ☐ Aumento do custo de vida e das rendas imobiliárias

3.1. Destes problemas, há algum que considere serem causados e/ou potencializados pelo turismo no seu bairro de residência?

Se sim, indique qual(ais): _____

4. Das afirmações abaixo, indique de 0 a 5, sendo zero “Não Concordo” e cinco “Concordo Plenamente”, qual a sua opinião:

PERGUNTA	0	1	2	3	4	5
4.1. O turismo é essencial para o desenvolvimento e economia do nosso país.						
4.2. O turismo nos bairros históricos é a melhor maneira para os turistas conhecerem a verdadeira cultura portuguesa.						
4.3. Os turistas não deviam poder frequentar ruas residenciais nos bairros históricos, para o bem da comunidade.						
4.4. Os apartamentos turísticos não deviam ser permitidos em ruas residenciais ou apartamentos habitacionais nos bairros históricos, para o bem da comunidade.						
4.5. Os apartamentos turísticos deviam estar mais bem regulados pelo governo, para o bem dos turistas.						
4.6. Os apartamentos turísticos deviam estar mais bem regulados pelo governo, para o bem dos residentes dos bairros em que se inserem.						
4.7. Os hostels e outros alojamentos hoteleiros prejudicam a vida nos bairros históricos e deviam situar-se fora deles.						
4.8. Os turistas são bem-vindos aos bairros históricos.						
4.9. Os bairros mudaram muito nos últimos anos devido ao turismo.						
4.10. Os bairros continuam a mostrar as características que fazem deles autênticos e a imagem tradicional de Lisboa.						
4.11. Os bairros estão a perder a sua autenticidade e a tornar-se uma atracção turística.						
4.12. Os residentes dos bairros históricos estão a ser expulsos da área para dar espaço a mais apartamentos turísticos e outros espaços para turistas.						
4.13. As associações e projectos de apoio social e preservação cultural no bairro não chegam para atingir todas as pessoas necessitadas.						
4.14. Devia haver menos preocupação com o turismo e mais preocupação com a população residente.						

4.15. As melhorias dos edifícios e espaços públicos nos bairros históricos são visíveis.						
4.16. Apenas espaços utilizados por turistas estão a ser melhorados.						
4.17. As melhorias urbanas nos bairros históricos estão a ser feitas a pensar nas necessidades dos residentes mais do que nas necessidades dos turistas.						
4.18. O turismo possibilitou novas oportunidades nos bairros históricos como novos empregos, mais negócios e restauração de edifícios e zonas abandonados.						
4.19. Sem turismo, os bairros históricos não estariam tão desenvolvidos como estão agora.						
4.20. A maior parte das vezes, a presença de turistas não me incomoda de todo.						
4.21. A maior parte das vezes, a presença de turistas incomoda-me imenso.						
4.22. Apesar dos problemas adjacentes, eu reconheço que o turismo nestes bairros é um fenómeno maioritariamente positivo.						
4.23. Apesar das vantagens adjacentes, eu reconheço que o turismo nestes bairros é um fenómeno maioritariamente negativo.						

Anexo 7: Inquérito distribuído aos comerciantes



Instituto de Geografia
e Ordenamento do Território
UNIVERSIDADE DE LISBOA



Mestrado em Turismo e Comunicação

Filipa Duarte Pinto Vieira

Turismo nos Bairros Históricos de Lisboa: Impacte nas Comunidades Locais

Questionário

Impacte do Turismo nos comerciantes dos bairros históricos

Secção I

1. Nacionalidade:

- A. Portuguesa
- ☐ B. Outra: _____

2. Bairro do local comercial:

- ☐ A. Alfama
- ☐ B. Mouraria
- ☐ C. Bairro Alto
- ☐ D. Bica
- ☐ E. Outro: _____

3. Anos de existência do negócio no bairro:

- ☐ A. 0-5
- ☐ B. 6-15
- ☐ C. 16-25
- ☐ D. 25-40
- ☐ E. +40

4. Local de residência do comerciante: _____

5. Qual é a nacionalidade da maioria dos clientes?

- ☐ Portuguesa
 - ☐ Outra
-

6. Qual é a tipologia do negócio?

- ☐ Loja de artesanato/Produtos regionais
- ☐ Roupas e Acessórios
- ☐ Barbeiro e Cabeleireiro
- ☐ Electrónicos e Electrodomésticos
- ☐ Alimentação (supermercado/mini-mercado/café/bar/restaurante/mercado)
- ☐ Outro: _____

7. O seu negócio é dirigido principalmente a que grupo de clientes?

- ☐ Comunidade local (residentes de Lisboa)
 - ☐ Turistas
 - ☐ Ambos por igual
 - ☐ Outro: _____
- Caso a sua resposta a esta pergunta seja “Turistas”, por favor ignorar questão nº 8.

8. Fez alguma alteração em termos do seu negócio de maneira a atrair turistas ao seu estabelecimento? (Exemplo: apresentar informações/menus/promoções em outras línguas para além do português; contratar trabalhadores que falem outras línguas para além do português, etc).

Secção II

Das afirmações abaixo, indique de 0 a 5, sendo zero “Não Concordo” e cinco “Concordo Plenamente”, qual a sua opinião:

PERGUNTA	0	1	2	3	4	5
1.1. O turismo é essencial para o desenvolvimento e economia do nosso país.						
1.2. Os preços dos produtos devem ser mais elevados para os turistas.						
1.3. Os turistas interessam-se mais por produtos nacionais e artesanais que os locais.						
1.4. Os turistas consomem/compram em maior quantidade que os locais.						
1.5. Os turistas não se preocupam tanto com o custo dos produtos como os locais.						
1.6. Os bairros mudaram muito nos últimos anos devido ao turismo.						
1.7. Tenho mais facilidade/preferência a lidar com turistas do que com locais.						
1.8. Não faço distinções entre clientes que são locais ou turistas.						
1.9. Os bairros históricos hoje em dia são mais comerciais do que residenciais.						
1.10. Os crescente turismo nos bairros históricos está a aumentar o custo de vida nos mesmos.						
1.11. Devia haver menos preocupação com os turistas e mais preocupação com a população residente.						

1.12. O comércio nos bairros históricos deve ser feito a pensar nos residentes e nos turistas por igual.						
1.13. Os turistas são bem-vindos aos bairros históricos.						
1.14. O turismo possibilitou novas oportunidades nos bairros históricos como novos empregos, mais negócios e restauração de edifícios e zonas abandonados.						
1.15. Sem turismo, os bairros históricos não estariam tão desenvolvidos como estão agora.						
1.16. A presença de turistas não me incomoda de todo.						
1.17. A presença de turistas incomoda-me imenso.						
1.18. Apesar dos problemas adjacentes, eu reconheço que o turismo nestes bairros é um fenómeno maioritariamente positivo.						
1.19. Apesar das vantagens adjacentes, eu reconheço que o turismo nestes bairros é um fenómeno maioritariamente negativo.						

Anexo 8: Género dos residentes

	Masculino	Feminino
Alfama	40,00%	60,00%
Mouraria	56,14%	43,86%
Bairro Alto	54,55%	45,45%
Bica	51,32%	48,68%
Outros	43,75%	56,25%
Total	48,08%	51,92%

Anexo 9: Nacionalidade dos residentes

	Portuguesa	Outra
Alfama	90,91%	9,09%
Mouraria	94,74%	5,26%
Bairro Alto	91,92%	8,08%
Bica	93,42%	6,58%
Outros	97,60%	2,40%
Total	94,75%	5,25%

Anexo 10: Bairro de Residência

Bairro de Residência	
Alfama	11,11%
Mouraria	11,52%
Bairro Alto	20,00%
Bica	15,35%
Outros	42,02%

Anexo 11: Idade dos residentes

	15-20 anos	20-30 anos	31-40 anos	41-50 anos	51-60 anos	60+ anos
Alfama	0,00%	25,45%	38,18%	21,82%	12,73%	1,82%
Mouraria	1,75%	14,04%	47,37%	19,30%	12,28%	5,26%
Bairro Alto	2,02%	12,12%	35,35%	33,33%	12,12%	5,05%
Bica	0,00%	10,53%	40,79%	35,53%	11,84%	1,32%
Outros	0,96%	11,06%	32,69%	35,58%	10,58%	9,13%
Total	1,01%	13,13%	36,77%	31,72%	11,52%	5,86%

Anexo 12: Grau de Escolaridade dos residentes

	Ensino Básico	Ensino Secundário/ Profissional	Ensino Superior	Não Sabe Ler / Escrever
Alfama	0,00%	21,82%	78,18%	0,00%
Mouraria	0,00%	33,33%	64,91%	1,75%
Bairro Alto	2,02%	17,17%	80,81%	0,00%
Bica	1,32%	18,42%	80,26%	0,00%
Outros	0,97%	16,50%	82,52%	0,00%
Total	1,01%	19,47%	79,31%	0,20%

Anexo 13: Tempo de residência no bairro

	0-5 anos	6-15 anos	16-25 anos	25-40 anos	+40 anos
Alfama	29,09%	32,73%	10,91%	21,82%	5,45%
Mouraria	28,07%	28,07%	15,79%	22,81%	5,26%
Bairro Alto	27,27%	34,34%	21,21%	13,13%	4,04%
Bica	30,26%	28,95%	23,68%	13,16%	3,95%
Outros	22,12%	39,90%	13,94%	12,02%	12,02%
Total	25,86%	34,95%	16,77%	14,75%	7,68%

Anexo 14: Atividades realizadas pelos residentes na sua área de residência

Aquisição de produtos e bens diários:	Sim	Não
Alfama	83,64%	16,36%
Mouraria	73,68%	26,32%
Bairro Alto	93,94%	6,06%
Bica	92,11%	7,89%
Restantes Bairros	62,50%	37,5%
Cafés	Sim	Não
Alfama	78,18%	21,82%
Mouraria	89,47%	10,53%
Bairro Alto	93,94%	6,06%
Bica	92,11%	7,89%
Restantes Bairros	90,38%	9,62%
Restaurantes	Sim	Não
Alfama	67,27%	32,73%
Mouraria	70,18%	29,82%
Bairro Alto	84,85%	15,15%
Bica	89,47%	10,53%
Restantes Bairros	81,73%	18,27%
Vida Nocturna (Bares, discotecas, etc)	Sim	Não
Alfama	43,64%	56,36%
Mouraria	59,65%	40,35%
Bairro Alto	43,43%	56,57%
Bica	53,95%	46,05%
Restantes Bairros	37,98%	62,02%
Visitas a monumentos e/ou museus	Sim	Não
Alfama	34,55%	65,45%
Mouraria	56,14%	43,86%
Bairro Alto	44,44%	55,56%
Bica	43,42%	56,58%
Restantes Bairros	47,60%	52,40%
Exposições	Sim	Não
Alfama	23,64%	76,36%
Mouraria	28,07%	71,93%
Bairro Alto	47,47%	52,53%
Bica	47,37%	52,63%
Restantes Bairros	41,35%	58,65%
Espectáculos	Sim	Não
Alfama	32,73%	67,27%
Mouraria	38,60%	61,40%
Bairro Alto	49,49%	50,51%
Bica	44,74%	55,26%
Restantes Bairros	41,35%	58,65%
Arraías dos Santos Populares	Sim	Não
Alfama	70,91%	29,09%
Mouraria	73,68%	26,32%
Bairro Alto	58,59%	41,41%
Bica	56,58%	28,41%
Restantes Bairros	62,50%	37,50%
Utilização de Transportes Públicos	Sim	Não
Alfama	69,09%	30,91%
Mouraria	49,12%	50,88%
Bairro Alto	75,76%	24,24%
Bica	82,89%	17,11%
Restantes Bairros	76,92%	23,08%

Anexo 15: Percentagem de residentes com dificuldade em realizar as actividades mencionadas no anexo 14 devido à presença de turistas

Aquisição de produtos e bens diários:	Tem dificuldade	Sem dificuldade
Alfama	10,91%	89,09%
Mouraria	5,26%	94,74%
Bairro Alto	07,07%	92,93%
Bica	5,26%	94,74%
Restantes Bairros	4,88%	95,12%
Cafés	Tem dificuldade	Sem dificuldade
Alfama	5,45%	94,55%
Mouraria	7,02%	92,98%
Bairro Alto	2,02%	97,98%
Bica	1,32%	98,68%
Restantes Bairros	2,44%	97,56%
Restaurantes	Tem dificuldade	Sem dificuldade
Alfama	18,18%	81,82%
Mouraria	15,79%	84,21%
Bairro Alto	17,17%	82,83%
Bica	6,58%	93,42%
Restantes Bairros	8,29%	91,71%
Vida Nocturna (Bares, discotecas, etc)	Tem dificuldade	Sem dificuldade
Alfama	3,64%	96,36%
Mouraria	3,51%	96,49%
Bairro Alto	10,10%	89,90%
Bica	3,95%	96,05%
Restantes Bairros	5,85%	94,15%
Visitas a monumentos e/ou museus	Tem dificuldade	Sem dificuldade
Alfama	5,45%	94,55%
Mouraria	14,04%	85,96%
Bairro Alto	5,05%	94,95%
Bica	0,00%	100,00%
Restantes Bairros	9,27%	90,73%
Exposições	Tem dificuldade	Sem dificuldade
Alfama	3,64%	96,36%
Mouraria	3,51%	96,49%
Bairro Alto	1,01%	98,99%
Bica	0,00%	100,00%
Restantes Bairros	1,46%	98,54%
Espectáculos	Tem dificuldade	Sem dificuldade
Alfama	3,64%	96,36%
Mouraria	1,75%	98,25%
Bairro Alto	2,02%	97,98%
Bica	0,00%	100,00%
Restantes Bairros	1,46%	98,54%
Arraiais dos Santos Populares	Tem dificuldade	Sem dificuldade
Alfama	7,27%	92,73%
Mouraria	3,51%	96,49%
Bairro Alto	5,05%	94,95%
Bica	1,32%	98,68%
Restantes Bairros	4,88%	95,12%
Utilização de Transportes Públicos	Tem dificuldade	Sem dificuldade
Alfama	18,18%	81,82%
Mouraria	24,56%	75,44%
Bairro Alto	16,16%	83,84%
Bica	11,84%	88,16%
Restantes Bairros	27,32%	72,68%

Anexo 16: Percentagem de residentes que reconhece melhorias na sua área de residência

Mais espaços verdes	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	87,27%	12,73%
Mouraria	75,44%	24,56%
Bairro Alto	83,84%	16,16%
Bica	63,16%	36,84%
Outros	67,79%	32,21%
Melhorias de áreas públicas	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	56,36%	43,64%
Mouraria	52,63%	47,37%
Bairro Alto	69,70%	30,30%
Bica	47,37%	52,63%
Outros	52,88%	47,12%
Embelezamento das ruas e espaços públicos	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	36,36%	63,64%
Mouraria	50,88%	49,12%
Bairro Alto	62,63%	37,37%
Bica	40,79%	59,21%
Outros	49,52%	49,52%
Melhor serviço de manutenção de áreas públicas (ex. recolha de lixo)	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	67,27%	32,73%
Mouraria	71,93%	28,07%
Bairro Alto	62,63%	37,37%
Bica	72,37%	27,63%
Outros	79,81%	20,19%
Melhor circulação de viaturas	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	89,09%	10,91%
Mouraria	92,98%	7,02%
Bairro Alto	84,85%	15,15%
Bica	88,16%	11,84%
Outros	87,98%	12,02%
Mais lugares de estacionamento	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	87,27%	12,73%
Mouraria	84,21%	15,79%
Bairro Alto	86,87%	13,13%
Bica	93,42%	6,58%
Outros	85,10%	14,90%
Maior oferta cultural	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	65,45%	34,55%
Mouraria	64,91%	35,09%
Bairro Alto	65,66%	34,34%
Bica	63,16%	36,84%
Outros	73,08%	26,92%
Maior oferta comercial	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	52,73%	47,27%
Mouraria	63,16%	36,84%
Bairro Alto	49,49%	50,51%
Bica	53,95%	46,05%
Outros	64,42%	35,58%
Revitalização de zonas e edifícios degradados	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	21,82%	78,18%
Mouraria	36,84%	63,16%
Bairro Alto	34,34%	65,66%
Bica	23,68%	76,32%
Outros	39,90%	60,10%
Rede melhorada de transportes públicos	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	85,45%	14,55%
Mouraria	92,98%	7,02%
Bairro Alto	90,91%	9,09%
Bica	84,21%	15,79%
Outros	88,46%	11,54%
Mais projectos e associações de apoio à comunidade	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	78,18%	21,82%
Mouraria	73,68%	26,32%
Bairro Alto	77,78%	22,22%
Bica	89,47%	10,53%
Outros	84,13%	15,87%

Anexo 17: Melhorias que os residentes reconhecem como sendo realizadas somente para atrair turistas

Mais espaços verdes	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	89,09%	10,91%
Mouraria	91,23%	8,77%
Bairro Alto	97,98%	2,02%
Bica	93,42%	6,58%
Outros	96,63%	3,37%
Melhorias de áreas públicas	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	83,64%	16,36%
Mouraria	87,72%	12,28%
Bairro Alto	96,97%	3,03%
Bica	89,47%	10,53%
Outros	87,98%	12,02%
Embelezamento das ruas e espaços públicos	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	78,18%	21,82%
Mouraria	85,96%	14,04%
Bairro Alto	92,93%	7,07%
Bica	85,53%	14,47%
Outros	82,12%	17,88%
Melhor serviço de manutenção de áreas públicas (ex. recolha de lixo)	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	87,27%	12,73%
Mouraria	91,23%	8,77%
Bairro Alto	94,95%	5,05%
Bica	90,79%	9,21%
Outros	95,67%	4,33%
Melhor circulação de viaturas	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	89,09%	10,91%
Mouraria	94,74%	5,26%
Bairro Alto	96,97%	3,03%
Bica	92,11%	7,89%
Outros	96,15%	3,85%
Mais lugares de estacionamento	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	87,27%	12,73%
Mouraria	94,74%	5,26%
Bairro Alto	97,98%	2,02%
Bica	90,79%	9,21%
Outros	95,67%	4,33%
Maior oferta cultural	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	89,09%	10,91%
Mouraria	89,47%	10,53%
Bairro Alto	91,92%	8,08%
Bica	88,16%	11,84%
Outros	95,67%	4,33%
Maior oferta comercial	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	80,00%	20,00%
Mouraria	82,46%	17,54%
Bairro Alto	79,80%	20,20%
Bica	81,58%	18,42%
Outros	87,02%	12,98%
Revitalização de zonas e edifícios degradados	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	61,82%	38,18%
Mouraria	66,67%	33,33%
Bairro Alto	68,69%	31,31%
Bica	68,42%	31,58%
Outros	75,48%	24,52%
Rede melhorada de transportes públicos	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	89,09%	10,91%
Mouraria	94,74%	5,26%
Bairro Alto	95,96%	4,04%
Bica	93,42%	6,58%
Outros	94,63%	3,37%
Mais projectos e associações de apoio à comunidade	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	90,91%	9,09%
Mouraria	94,74%	5,26%
Bairro Alto	96,97%	3,03%
Bica	93,42%	6,58%
Outros	97,60%	2,40%

Anexo 18: Percentagem de residentes que reconhecem os problemas presentes nos seus bairros de residência

Poluição Ambiental	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	76,36%	23,64%
Mouraria	77,19%	22,81%
Bairro Alto	52,53%	47,47%
Bica	56,58%	43,42%
Outros	73,08%	26,92%
Sujidade do espaço público	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	32,73%	67,27%
Mouraria	45,61%	54,39%
Bairro Alto	33,33%	66,67%
Bica	39,47%	60,53%
Outros	45,67%	54,33%
Barulho	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	47,27%	52,73%
Mouraria	47,37%	52,63%
Bairro Alto	34,34%	65,66%
Bica	50,00%	50,00%
Outros	62,02%	37,98%
Sobrelotação	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	80,00%	20,00%
Mouraria	71,93%	28,07%
Bairro Alto	61,62%	38,38%
Bica	72,37%	27,63%
Outros	68,27%	31,73%
Vandalismo	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	81,82%	18,18%
Mouraria	91,23%	8,77%
Bairro Alto	58,59%	41,41%
Bica	69,74%	30,26%
Outros	77,88%	22,12%
Tráfico de Droga	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	83,64%	16,36%
Mouraria	77,19%	22,81%
Bairro Alto	60,61%	39,39%
Bica	63,16%	36,84%
Outros	83,17%	16,83%
Carteirismo e outros furtos	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	58,18%	41,82%
Mouraria	68,42%	31,58%
Bairro Alto	73,74%	26,26%
Bica	82,89%	17,11%
Outros	83,50%	16,50%
Sentimento de insegurança	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	87,27%	12,73%
Mouraria	91,23%	8,77%
Bairro Alto	79,80%	20,20%
Bica	86,84%	13,16%
Outros	95,50%	4,50%
Dificuldade na circulação de viaturas e/ou estacionamento	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	38,18%	61,82%
Mouraria	35,09%	64,91%
Bairro Alto	37,37%	62,63%
Bica	32,89%	67,11%
Outros	27,40%	72,60%
Degradação do património	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	89,09%	10,91%
Mouraria	85,96%	14,04%
Bairro Alto	68,69%	31,31%
Bica	77,63%	22,37%
Outros	80,29%	19,71%

Aumento do custo de vida e das rendas imobiliárias	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	32,73%	67,27%
Mouraria	31,58%	68,42%
Bairro Alto	31,31%	68,69%
Bica	28,95%	71,05%
Outros	27,88%	72,12%

Anexo 19: Percentagem de residentes que acreditam que os problemas no bairro de residência estão a intensificar-se devido à presença de turistas

Poluição Ambiental	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	90,91%	9,09%
Mouraria	87,72%	12,28%
Bairro Alto	80,81%	19,19%
Bica	82,89%	17,11%
Outros	92,31%	7,69%
Sujidade do espaço público	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	89,09%	10,91%
Mouraria	84,21%	15,79%
Bairro Alto	75,76%	24,24%
Bica	77,63%	22,37%
Outros	89,90%	10,10%
Barulho	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	76,36%	23,64%
Mouraria	68,42%	31,58%
Bairro Alto	65,66%	34,34%
Bica	65,79%	34,21%
Outros	83,17%	16,83%
Sobrelotação	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	85,45%	14,55%
Mouraria	80,70%	19,30%
Bairro Alto	78,79%	21,21%
Bica	85,53%	14,47%
Outros	86,06%	13,94%
Vandalismo	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	90,91%	9,09%
Mouraria	92,98%	7,02%
Bairro Alto	80,81%	19,19%
Bica	89,47%	10,53%
Outros	93,75%	6,25%
Tráfico de Droga	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	89,09%	10,91%
Mouraria	92,98%	7,02%
Bairro Alto	80,81%	19,19%
Bica	80,26%	19,74%
Outros	94,71%	5,29%
Carteirismo e outros furtos	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	78,18%	21,82%
Mouraria	82,46%	17,54%
Bairro Alto	86,87%	13,13%
Bica	90,79%	9,21%
Outros	90,87%	9,13%
Sentimento de insegurança	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	90,91%	9,09%
Mouraria	92,98%	7,02%
Bairro Alto	86,87%	13,13%
Bica	92,11%	7,89%
Outros	96,15%	3,85%
Dificuldade na circulação de viaturas e/ou estacionamento	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	80,00%	20,00%
Mouraria	68,42%	31,58%
Bairro Alto	81,82%	18,18%
Bica	84,21%	15,79%
Outros	75,00%	25,00%
Degradação do património	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	90,91%	9,09%
Mouraria	96,49%	3,51%
Bairro Alto	84,85%	15,15%
Bica	93,42%	6,58%
Outros	95,19%	4,81%

Aumento do custo de vida e das rendas imobiliárias	Não Reconhece	Reconhece
Alfama	54,55%	45,45%
Mouraria	45,61%	54,39%
Bairro Alto	48,48%	51,52%
Bica	52,63%	47,37%
Outros	48,30%	51,70%

Anexo 20: Premissas da 4ª pergunta da Parte II do inquérito a residentes e a média geral das respostas, sendo 0 “Discordo Plenamente” e 5 “Concordo Plenamente”.

	Média Geral
4.1. O turismo é essencial para o desenvolvimento e economia do nosso país.	
Alfama	4,145
Mouraria	4,105
Bairro Alto	4,131
Bica	4,211
Outros	4,04
4.2. O turismo nos bairros históricos é a melhor maneira para os turistas conhecerem a verdadeira cultura portuguesa.	
Alfama	3,400
Mouraria	3,123
Bairro Alto	3,081
Bica	3,039
Outros	3,103
4.3. Os turistas não deviam poder frequentar ruas residenciais nos bairros históricos, para o bem da comunidade.	
Alfama	0,800
Mouraria	1,404
Bairro Alto	0,980
Bica	0,868
Outros	1,176
4.4. Os apartamentos turísticos não deviam ser permitidos em ruas residenciais ou apartamentos habitacionais nos bairros históricos, para o bem da comunidade.	
Alfama	1,964
Mouraria	2,632
Bairro Alto	2,152
Bica	2,092
Outros	2,475
4.5. Os apartamentos turísticos deviam estar mais bem regulados pelo governo, para o bem dos turistas.	
Alfama	2,873
Mouraria	3,351
Bairro Alto	2,970
Bica	3,355
Outros	3,441
4.6. Os apartamentos turísticos deviam estar mais bem regulados pelo governo, para o bem dos residentes dos bairros em que se inserem.	
Alfama	3,236
Mouraria	4,000
Bairro Alto	3,495
Bica	3,553
Outros	3,936
4.7. Os hostels e outros alojamentos hoteleiros prejudicam a vida nos bairros históricos e deviam situar-se fora deles.	
Alfama	1,709
Mouraria	2,439
Bairro Alto	1,889
Bica	1,987
Outros	2,103
4.8. Os turistas são bem-vindos aos bairros históricos.	
Alfama	4,182
Mouraria	4,000
Bairro Alto	4,051
Bica	4,171
Outros	4,078
4.9. Os bairros mudaram muito nos últimos anos devido ao turismo.	
Alfama	4,236
Mouraria	4,439
Bairro Alto	4,434
Bica	4,579
Outros	4,446
4.10. Os bairros continuam a mostrar características que fazem deles autênticos e a imagem tradicional de Lisboa.	
Alfama	2,818
Mouraria	2,930
Bairro Alto	2,697
Bica	2,974
Outros	2,760

4.11. Os bairros estão a perder a sua autenticidade e a tornar-se uma atracção turística.	
Alfama	2,982
Mouraria	3,175
Bairro Alto	3,242
Bica	3,211
Outros	3,284
4.12. Os residentes dos bairros históricos estão a ser expulsos da área para dar espaço a mais apartamentos turísticos e outros espaços para turistas.	
Alfama	2,891
Mouraria	3,596
Bairro Alto	3,414
Bica	3,303
Outros	3,426
4.13. As associações e projectos de apoio social e preservação cultural no bairro não chegam para atingir todas as pessoas necessitadas.	
Alfama	3,400
Mouraria	3,737
Bairro Alto	3,818
Bica	3,697
Outros	3,868
4.14. Devia haver menos preocupação com o turismo e mais preocupação com a população residente.	
Alfama	3,127
Mouraria	3,860
Bairro Alto	3,616
Bica	3,684
Outros	3,657
4.15. As melhorias dos edifícios e espaços públicos nos bairros históricos são visíveis.	
Alfama	4,255
Mouraria	3,614
Bairro Alto	3,505
Bica	4,079
Outros	3,804
4.16. Apenas espaços utilizados por turistas estão a ser melhorados.	
Alfama	2,618
Mouraria	2,719
Bairro Alto	2,919
Bica	2,711
Outros	2,931
4.17. As melhorias urbanas nos bairros históricos estão a ser feitas a pensar nas necessidades dos residentes mais do que nas necessidades dos turistas.	
Alfama	2,000
Mouraria	2,088
Bairro Alto	1,727
Bica	1,816
Outros	1,799
4.18. O turismo possibilitou novas oportunidades nos bairros históricos como novos empregos, mais negócios e restauração de edifícios e zonas abandonadas.	
Alfama	3,982
Mouraria	3,719
Bairro Alto	3,838
Bica	4,145
Outros	3,598
4.19. Sem turismo, os bairros históricos não estariam tão desenvolvidos como estão agora.	
Alfama	3,545
Mouraria	3,088
Bairro Alto	3,455
Bica	3,842
Outros	3,471
4.20. A maior parte das vezes, a presença de turistas não me incomoda de todo.	
Alfama	3,400
Mouraria	2,789
Bairro Alto	3,010
Bica	3,382
Outros	3,152

4.21. A maior parte das vezes, a presença de turistas incomoda-me imenso.	
Alfama	1,745
Mouraria	2,228
Bairro Alto	2,071
Bica	1,776
Outros	2,000
4.22. Apesar dos problemas adjacentes, eu reconheço que o turismo nestes bairros é um fenómeno maioritariamente positivo.	
Alfama	3,545
Mouraria	3,298
Bairro Alto	3,515
Bica	3,750
Outros	3,426
4.23. Apesar das vantagens adjacentes, eu reconheço que o turismo nestes bairros é um fenómeno maioritariamente negativo.	
Alfama	1,618
Mouraria	2,018
Bairro Alto	1,768
Bica	1,553
Outros	1,789

Anexo 21: Nacionalidade dos Comerciantes

	Portuguesa	Outra
Alfama	100%	0%
Mouraria	80%	20%
Bairro Alto	84,62%	15,38%
Bica	81,25%	18,75%
Total	86%	14%

Anexo 22: Bairro do local comercial

Bairro de Residência	
Alfama	22%
Mouraria	32%
Bairro Alto	26%
Bica	20%

Anexo 23: Local de residência dos comerciantes

	Mesmo bairro que o negócio	Fora do bairro
Alfama	36,36%	63,64%
Mouraria	20%	80%
Bairro Alto	38,46%	61,54%
Bica	50%	50%
Total	62%	38%

Anexo 24: Tempo de existência do negócio no bairro

	0-5 anos	6-15 anos	16-25 anos	25-40 anos	+40 anos
Alfama	27,27%	27,27%	18,18%	27,27%	0%
Mouraria	30%	40%	30%	0%	0%
Bairro Alto	30,77%	38,46%	7,69%	15,38%	7,69%
Bica	31,25%	31,25%	12,50%	25%	0%
Total	30%	34,00%	16,00%	18%	2%

Anexo 25: Nacionalidade dos clientes

	Portuguesa	Outra
Alfama	54,55%	45,45%
Mouraria	40%	60%
Bairro Alto	30,77%	69,23%
Bica	62,50%	37,50%
Total	48%	52%

Anexo 26: Comerciantes que realizaram alterações para atrair turistas (Casos que não se aplicam foram excluídos)

	Fez alterações	Não fez alterações
Alfama	18,18%	54,55%
Mouraria	20%	70%
Bairro Alto	46,15%	46,15%
Bica	31,25%	43,75%
Total	30%	52%

Anexo 27: Tipologias dos negócios

	Artesanato	Roupa e Acessórios	Barbeiro e Cabeleireiro	Electrónicos e Electrodomésticos	Alimentação	Outro
Alfama	9,09%	0%	09,09%	0%	54,55%	27,27%
Mouraria	20%	20%	0%	0%	50%	5,26%
Bairro Alto	7,69%	15,38%	0%	0%	46,15%	5,05%
Bica	12,50%	12,50%	06,25%	0%	31,25%	1,32%
Total	12%	10%	4%	0%	44%	5,86%

Anexo 27: Público-alvo dos espaços comerciais

	Comunidade Local	Turistas	Ambos por Igual	Outro
Alfama	45,45%	27,27%	27,27%	0%
Mouraria	20%	10%	60%	10%
Bairro Alto	7,69%	7,69%	69,23%	15,38%
Bica	50%	25%	25%	0,00%
Total	32%	18%	44%	6%

Anexo 28: Premissas da 1ª pergunta da Parte II do inquérito a comerciantes e a média geral das respostas, sendo 0 “Discordo Plenamente” e 5 “Concordo Plenamente”.

1.1. O turismo é essencial para o desenvolvimento e economia do nosso país.	Média Geral
Alfama	4,000
Mouraria	4,400
Bairro Alto	4,538
Bica	4,125
1.2. Os preços dos produtos devem ser mais elevados para os turistas	
Alfama	1,273
Mouraria	1,200
Bairro Alto	2,154
Bica	1,938
1.3. Os turistas interessam-se mais por produtos nacionais e artesanais que os locais.	
Alfama	3,091
Mouraria	3,100
Bairro Alto	3,154
Bica	2,250
1.4. Os turistas consomem/compram em maior quantidade que os locais.	
Alfama	3,455
Mouraria	3,800
Bairro Alto	3,385
Bica	2,938
1.5. Os turistas não se preocupam tanto com o custo dos produtos como os locais.	
Alfama	4,273
Mouraria	4,300
Bairro Alto	4,154
Bica	3,375
1.6. Os bairros mudaram muito nos últimos anos devido ao turismo.	
Alfama	4,909
Mouraria	4,700
Bairro Alto	4,462
Bica	4,750
1.7. Tenho mais facilidade/preferência a lidar com turistas do que com locais.	
Alfama	1,636
Mouraria	1,900
Bairro Alto	2,385
Bica	1,250
1.8. Não faço distinções entre clientes que são locais ou turistas.	
Alfama	3,818
Mouraria	4,000
Bairro Alto	4,308
Bica	3,563
1.9. Os bairros históricos hoje em dia são mais comerciais do que residenciais.	
Alfama	3,545
Mouraria	3,600
Bairro Alto	3,385
Bica	3,875
1.10 O crescente turismo nos bairros históricos está a aumentar o custo de vida nos mesmos.	
Alfama	4,364
Mouraria	4,500
Bairro Alto	4,231
Bica	4,375
1.11. Devia haver menos preocupação com os turistas e mais preocupação com a população residente.	
Alfama	4,545
Mouraria	3,900
Bairro Alto	3,615
Bica	4,125
1.12. O comércio nos bairros históricos deve ser feito a pensar nos residentes e nos turistas por igual.	
Alfama	3,545
Mouraria	3,800
Bairro Alto	4,154
Bica	4,313

1.13. Os turistas são bem-vindos aos bairros históricos.	
Alfama	3,909
Mouraria	4,700
Bairro Alto	4,692
Bica	4,375
1.14. O turismo possibilitou novas oportunidades nos bairros históricos como novos empregos, mais negócios e restauração de edifícios e zonas abandonados.	
Alfama	4,182
Mouraria	4,500
Bairro Alto	4,769
Bica	4,563
1.15. Sem turismo, os bairros históricos não estariam tão desenvolvidos como estão agora.	
Alfama	3,364
Mouraria	4,400
Bairro Alto	4,615
Bica	4,063
1.16. A presença de turistas não me incomoda de todo.	
Alfama	2,909
Mouraria	4,400
Bairro Alto	4,077
Bica	3,750
1.17. A presença de turistas incomoda-me imenso.	
Alfama	1,636
Mouraria	0,700
Bairro Alto	1,154
Bica	1,375
1.18. Apesar dos problemas adjacentes, eu reconheço que o turismo nestes bairros é um fenómeno maioritariamente positivo.	
Alfama	3,273
Mouraria	4,500
Bairro Alto	4,077
Bica	4,313
1.19. Apesar das vantagens adjacentes, eu reconheço que o turismo nestes bairros é um fenómeno maioritariamente negativo.	
Alfama	1,727
Mouraria	0,400
Bairro Alto	0,846
Bica	0,750

